

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN  
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK  
PEMBIAYAAN MURABAHAH**

**(Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh**

**DIANTIKA SEPYARINA  
NPM 1451020185**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2019 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN  
TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK  
PEMBIAYAAN MURABAHAH**

**(Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh**

**DIANTIKA SEPYARINA  
NPM 1451020185**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Pembimbing 1 : Dr.Asriani, S.H.,M.H  
Pembimbing 2 : Deki Fermansyah, S.E.,M.Si**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2019 M**

## ABSTRAK

Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, BMT, KJKS/KSPPS ataupun yang lainnya merupakan hal yang wajar sehingga setiap badan usaha berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Sehingga setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk terciptanya kepuasan nasabah pembiayaan murabahah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing yang kompetitif berupa tingkat margin dan juga penanganan keluhan. Nasabah akan memberikan penilaian dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan tingkat margin secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sifat deskriptif asosiatif. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 97 responden yang diambil dengan teknik *Nonprobability Sampling* dengan cara *Incidental Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesa (uji t dan uji F), kemudian pengolahan data nya menggunakan aplikasi SPSS 16 *For Windows*.

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,410 > 1,986$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ , variabel penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$   $2,802 > 1,986$  dan nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$ , variabel tingkat margin tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,117 < 0,05$  dan nilai signifikan  $0,907 > 0,05$ . Dari hasil uji F nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $3,512 > 2,70$ ) dan nilai signifikansi  $0,018 < 0,05$  artinya terdapat pengaruh positif secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variabel dependen. Kemudian berdasarkan hasil uji determinasi atau uji  $R^2$  adalah 0,473, hal tersebut berarti variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan tingkat margin. Sedangkan sisanya sebesar 0,527 dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Tingkat Margin dan Kepuasan Nasabah.





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suramin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah**

Nama Mahasiswa : **Diantika Sepyarina**  
NPM : **1451020185**  
Program Studi : **Perbankan Syariah**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Desember 2018

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Asriani, S.H., M.H**  
**NIP. 196503121994031002**

**Deki Fermansyah, S.E., M.Si**  
**NIP. 198706042015031006**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Ahmad Habibi, S.E., M.E**  
**NIP.197905142003121003**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jk. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarambe, Bandar Lampung (0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah**, disusun oleh : **Diantika Sepyarina**, NPM : **1451020185**, Jurusan : **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Kamis, 27 Desember 2018**.

**TIM MUNAQSAH**

Ketua : **H. Supaijo, S.H., M.H.**  
Penguji 1 : **Femel Purnama Sari, S.E., M.Si**  
Penguji 2 : **Deki Fermansyah, S.E., M.Si**  
Sekretaris : **Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Mch. Bahrudin, M.Ag**  
**NIP. 195808241989031003**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endero Suratmin, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Sukarampe, Bandar Lampung*

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Diantika Sepyarina
NPM	:	1451020185
Prodi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah BiMU Bandar Lampung)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, 10 November 2018

Penyusun

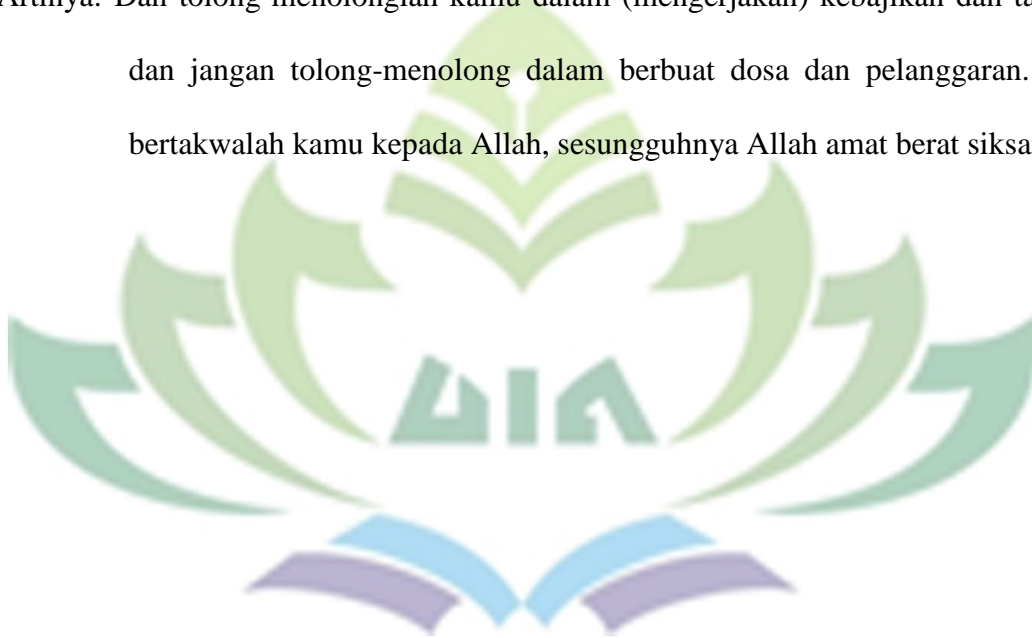


**Diantika Sepyarina**  
**NPM.1451020185**

## MOTTO

Q.S. al-Maidah: 2

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, h. 106

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta kasih, tanggung jawab dan hormat tak terhingga kepada:

1. Orangtuaku Ayahanda Boimin dan Ibunda Nelson serta Kakak ku tercinta Riko Wibowo yang selalu memberikan semangat, memberi cinta dan kasih sayang, mendidikku, senantiasa berdoa dan berjuang untuk keberhasilanku. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang diberikan akhirnya terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada Ayahanda, Ibunda dan Kakak ku serta selalu dalam lindungan Allah SWT. *Aamiin ya Rabbal'alamin.*
2. Teman-teman seperjuanganku “ Khoirini, Rofi'ah, Narul Ita Sari, Eka Ratnawati, Reni Ferlitasari, Reka Anggaraini, Samidah” dan teman-teman angkatan tahun 2014 khususnya kelas B yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu serta keluarga Wisma Vandra, terimakasih Kalian telah memotivasi saya dalam segala hal.
3. Almamaterku tercinta tempatku encari ilmu yang semoga bermanfaat didunia dan akhirat, UIN Raden Intan Lampung. Semoga selalu jaya dan dapat mencetak generasi-generasi penerus bangsa terbaik.



## RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis yaitu, Diantika Sepyarina, lahir di Desa Babadan Jawa Timur, pada tanggal 19 September 1996, anak bungsu dari dua bersaudara. Dari pasangan Bapak Boimin dan Ibu Nelson. Riwayat pendidikan penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 01 Sekincau Lampung Barat, lulus tahun 2008.
2. MTs Nurul Iman Sekincau Lampung Barat, lulus tahun 2011.
3. MA Nurul Iman Sekincau Lampung Barat, lulus tahun 2014.

Penulis diterima sebagai mahasiswi Fakultas Syariah pada Program Studi Perbankan Syariah, di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung UM-LOKAL pada tahun 2014.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH** (studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)”.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E.,M.E selaku ketua jurusan Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Asriani, S.H.,M.H selaku pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan arahan serta kemudahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.



4. Bapak Deki Fermansyah, S.E.,M.Si selaku pembimbing dua yang membantu meluangkan waktu dan memberi arahan serta kemudahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta ilmu yang bermanfaat.
6. Pimpinan dan staff KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan informasi dan data penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung Khususnya kelas B. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata jika penulis ada kesalahan dan kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah mohon ampun dan perlindungan-Nya. Semoga karya penulis dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 08 Oktober 2018

**Diantika Sepyarina**

**NPM. 1451020185**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	2
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Koperasi Syariah .....	12
1. Definisi Koperasi Syariah .....	12
2. Tujuan Koperasi Syariah.....	13
B. Pembiayaan Murabahah .....	13
1. Definisi Pembiayaan Murabahah .....	13
2. Landasan Hukum Pembiayaan berdasarkan Akad Murabahah ..	14
C. Tingkat Margin .....	16
1. Harga dalam Perspektif Islam .....	16
2. Margin .....	17
3. Faktor-Faktor yang Perlu dipertimbangkan dalam penetapan Margin dan Bagi Hasil .....	19



D. Kualitas Pelayanan .....	20
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	20
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	23
E. Penanganan Komplain .....	25
1. Definisi Komplain.....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen .....	26
3. Mengelola Komplain Pelanggan .....	26
4. Dimensi Penanganan Komplain.....	29
5. Komplain dalam Perspektif Islam .....	30
F. Kepuasan Nasabah .....	33
1. Definisi Kepuasan Nasabah .....	33
2. Metode Pengukuran Kepuasan.....	35
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	36
4. Dimensi yang digunakan dalam Mengukur Kepuasan.....	37
5. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam .....	38
G. Tinjauan Pustaka .....	42
H. Kerangka Pemikiran .....	44
I. Hipotesis.....	45

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 48**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	48
B. Sumber Data.....	48
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
D. Populasi dan Sampel .....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
G. Pengujian Istrumen Penelitian .....	59
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reliabilitas .....	60
H. Uji Asumsi Klasik.....	61
I. Analisis Regresi Linier Berganda .....	63

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....66**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
B. Gambaran Umum Responden .....	82
C. Analisis Data .....	89
1. Gambaran Distribusi Jawaban Responden .....	89
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	96
3. Uji Asumsi Klasik.....	100
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	108
5. Pembahasan .....	116

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>123</b>
---------------------------	------------

A. Kesimpulan .....	123
B. Saran .....	124

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	:Perkembangan Pembiayaan Murabahah, Hiwalah Dan Ijarah KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung Periode 2015-2017
Tabel 1.2	:Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah KSPPS BTM Bimu Tahun 2015-2017
Tabel 3.1	:Skala Pengukur Likert
Tabel 3.2	:Operasional Variabel Penelitian
Tabel 4.1	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.3	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Tabel 4.4	: Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.5	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Pembiayaan Murabahah
Tabel 4.6	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-rata Sebulan
Tabel 4.7	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.8	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Penanganan Komplain
Tabel 4.9	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Tingkat Margin
Tabel 4.10	:Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan

Nasabah

Tabel 4.11	:Uji Validitas Variabel X1
Tabel 4.12	:Uji Validitas Variabel X2
Tabel 4.13	:Uji Validitas Variabel X3
Tabel 4.14	:Uji Validitas Variabel Y
Tabel 4.15	:Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.16	:Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.17	:Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan
Tabel 4.18	:Hasil Uji Linearitas Penanganan Komplain
Tabel 4.19	:Hasil Uji Linearitas Tingkat Margin
Tabel 4.20	:Hasil Uji Multikolinearitas
Tabel 4.21	: Hasil Uji Heteroskedastisitas
Tabel 4.22	: Hasil Uji Regresi Berganda
Tabel 4.23	:Hasil Uji T
Tabel 4.24	:Hasil Uji F
Tabel 4.25	:Hasil Uji Koefisien Determinasi



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

Gambar 4.1 : Bagan Struktur Pengelola KSPPS BTM BiMU

Gambar 4.2 : Bagan Struktur Organisasi KSPPS BTM BiMU Sukarame Bandar  
Lampung



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Riset
- Lampiran 2 : Blanko Konsultasi
- Lampiran 3 : SK Pembimbing
- Lampiran 4 : Daftar Responden
- Lampiran 5 : Angket Kuesioner
- Lampiran 6 : Daftar Seluruh Jawaban Responden
- Lampiran 7 : Uji Validitas
- Lampiran 8 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Output Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Dokumentasi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah Di KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung”**. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami maksud dan ruang lingkup maka perlu adanya penegasan dari judul tersebut. Yang dimaksud dengan beberapa istilah tersebut adalah:

1. Pengaruh dalam istilah penelitian disebut dengan akibat *asosiatif* yakni suatu penelitian yang mencari pertautan nilai antara satu variabel dengan variabel lain.<sup>1</sup>
2. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dalam mengimbangi harapan konsumen atau nasabah.<sup>2</sup>
3. Penanganan komplain adalah kepuasan yang dirasakan langsung oleh nasabah melalui penanganan yang cepat dan tepat terhadap keluhan-keluhan yang mereka kemukakan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Penelitian Administrasi* (Bandung, Alfabeta, 2001), h, 7.

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 121

<sup>3</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta, ANDI, 2004), h, 471.



4. Tingkat margin adalah keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya dinyatakan dalam bentuk persentase yang ditentukan oleh koperasi syariah.<sup>4</sup>
5. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>5</sup>

Berdasarkan penegasan judul diatas, judul skripsi ini mengkaji tentang kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan tingkat margin merupakan bagian yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah di BTM BiMU Bandar Lampung.

## **B. Alasan Memilih Judul**

### **1. Alasan Objektif**

Dengan persaingan yang semakin ketat, ada beberapa kelemahan yang dirasakan oleh BMT umumnya berkisar pada lemahnya sumber daya manusia, manajemen, fasilitas, *service*, permodalan dan lain sebagainya.<sup>6</sup> Kelemahan-kelemahan tersebut berujung pada sulitnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat luas (*public trust*) dan tidak mudahnya menumbuhkan kepuasan

---

<sup>4</sup>Muhamad Turmudi, *Penentuan Margin Ba'I Al-Murabahah pada Pogram Pembiayaan Perbankan Syari'ah di Indonesia*, (Jurnal Al-,Adl, Dosen Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Sultan Qaimuddin Kendari, Vol.7 N0.1, Januari 2014), h.24.

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 354.

<sup>6</sup> Ratih Jualiawati, dkk, "*Perancangan Sistem Akuntansi di BMT Babussalam*", (Jurnal Prosising Akuntansi, ISSN, :2460-6561 Prodi Akuntansi Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, 2015)

nasabah terhadap jasa dan pelayanan yang di berikan oleh BTM (*Baitul Tamwil Muhammadiyah*) diantara banyaknya persaingan pada lembaga keuangan syariah. Dan dengan banyak nya masyarakat yang mempunyai usaha mikro kecil dan menengah mereka lebih memilih mengajukan pembiayaan di BTM karena prosedurnya lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan mengajukan pembiayaan di perbankan.

## 2. Alasan Subjektif

- a. Judul yang akan diteliti sesuai dengan program studi penulis yaitu perbankan syariah, serta didukung oleh tersedianya literatur atau referensi yang menunjang dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, baik primer maupun sekunder.
- b. Memberikan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca tentang kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung secara riil.

### C. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah. Dengan pertumbuhan yang baik dari perbankan syariah maka pemerintah mengeluarkan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Selain lembaga keuangan bank berdasarkan prinsip syariah yang banyak bermunculan di Indonesia, seperti Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan syariah (KSPPS), Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dan lainnya.<sup>7</sup>

Di Indonesia kehadiran koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) dan juga Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) sangat membantu akan peningkatan ekonomi nasional. Jumlah unit usaha koperasi mencapai 150.223 unit usaha, dari jumlah tersebut 1,5% merupakan koperasi syariah. Tercatat koperasi syariah sebanyak 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang serta modal sendiri mencapai 968 Miliar dan modal luar 3,9 Triliun.<sup>8</sup>

Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, BMT, KJKS/KSPPS ataupun yang lainnya merupakan hal yang wajar sehingga setiap badan usaha berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik dalam

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Cet.6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h 2.

<sup>8</sup>Nja, *Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia Menunjukkan Trend Positif*, [Www.Edunews.Id](http://www.edunews.id) Diakses Pada Senin 25 Februari 2018 Pukul 09:43 WIB.



melayani konsumen. Sehingga setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Dengan persaingan yang semakin ketat, ada beberapa kelemahan yang dirasakan oleh BMT umumnya berkisar pada lemahnya sumber daya manusia, manajemen, fasilitas, *service*, permodalan dan lain sebagainya.<sup>9</sup> Kelemahan-kelemahan tersebut berujung pada sulitnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat luas (*public trust*) dan tidak mudahnya menumbuhkan kepuasan nasabah terhadap jasa dan pelayanan yang di berikan oleh BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*) diantara banyaknya persaingan pada lembaga keuangan syariah.

Salah satu produk pembiayaan yang ada di KSPPS BTM BiMU adalah produk pembiayaan murabahah. Produk pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli yang ditawarkan koperasi syariah/BMT dalam memenuhi kebutuhan anggota, baik dalam pembiayaan investasi, produktif maupun konsumtif. Pembiayaan murabahah menjadi produk pembiayaan unggulan KSPPS BTM BiMU, karena produk pembiayaan ini yang paling sering dipilih anggota KSPPS BTM BiMU.

---

<sup>9</sup> Ratih Jualiawati, dkk, “*Perancangan Sistem Akuntansi di BMT Babussalam*”, (Jurnal Prosising Akuntansi, ISSN, :2460-6561 Prodi Akuntansi Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, 2015)

Tabel 1.1  
**Perkembangan Pembiayaan Murabahah, Hiwalah Dan Ijarah KSPPS BTM BiMU  
 Bandar Lampung Periode 2012-2017**

Tahun	Pembiayaan Murabahah	Pembiayaan Hiwalah	Pembiayaan Ijarah
2012	Rp. 23.085.209.476	Rp. 4.401.888.430	Rp. 2.391.445.948
2013	Rp. 12.450.011.873	Rp. 259.5015.200	Rp. 1.738.580.812
2014	Rp. 8.632.196.000	Rp. 498.374.000	Rp. 737.730.000
2015	Rp. 10.517.049.900	Rp. 387.200.000	Rp. 591.480.000
2016	Rp. 7.370.089.355	Rp. 1399234000	Rp. 854.400.000
2017	Rp. 11.696.941.558	Rp. 2.385.318.333	Rp. 2.817.566.750

Sumber: Laporan Keuangan KSPPS BTM BiMU

Tabel 1.1 menyatakan bahwa pembiayaan Murabahah mengalami perkembangan secara fluktuatif, dimana pada tahun 2012 pembiayaan yang disalurkan sebesar Rp. 23.085.209.476 tahun 2013 sebesar Rp. 12.450.011.873 tahun 2014 sebesar Rp. 8.632.196.000 tahun 2015 Rp. 10.517.049.900, tahun 2016 sebesar Rp. 7.370.089.355 dan pada tahun 2017 sebesar Rp. 11.696.941.558.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga jaminan suatu produk dan layanan akan menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Nasabah selalu

menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diinginkan atau diharapkan.<sup>10</sup>

Permasalahan pada KSPPS BTM BiMU mulai terlihat pada 4 tahun terakhir yaitu dari tahun 2014-2017, dimana jumlah nasabah pembiayaan murabahah mengalami kenaikan dan penurunan. Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BTM BiMU pada tahun 2014-2017, sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah KSPPS BTM Bimu Tahun 2012-2017**

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah	Persentase
2012	2.860	-
2013	2.312	24%
2014	1.393	66%
2015	1.359	3%
2016	1.161	17 %
2017	1.390	16 %

Sumber: KSPPS BTM BiMU, 2018

Tabel 1.2 Menyatakan terjadi kenaikan dan penurunan pembiayaan murabahah, pada tahun 2012 jumlah nasabah sebanyak 2.860, tahun 2013 terjadi penurunan sebanyak 548 nasabah dengan persentase 24%, tahun 2014 terjadi penurunan sebanyak 919 nasabah dengan persentase 66%, 2015 terjadi penurunan

<sup>10</sup> Fandi Tjiptono, *Kualitas Jasa: Pengukuran, keterbatasan dan implikasi manajerial* (Jakarta, Bumi Aksara, 2001), h. 48.



sebanyak 36 nasabah dengan persentase 3%, di tahun 2016 terjadi penurunan sebanyak 198 nasabah dengan persentase 17% dan tahun 2017 mengalami kenaikan sebanyak 229 nasabah dengan persentase 19%.

Beberapa faktor yang dapat dilakukan oleh KSPPS BTM BiMU untuk terciptanya kepuasan nasabah pembiayaan murabahah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing yang kompetitif berupa tingkat margin dan juga penanganan komplain. Nasabah akan memberikan penilaian dapat berupa kepuasan maupun ketidakpuasan. Ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negatif dan akan menimbulkan berbagai komplain terhadap penyedia jasa.

Dari beberapa faktor-faktor tersebut, maka dibentuklah beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan yang didapatkan oleh nasabah, penanganan komplain yang diberikan, dan tingkat margin yang diterima terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah khususnya di KSPPS BTM BiMU Kantor Bandar Lampung.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Mustagfiroh dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth”. Hasil pengujian menunjukkan bahawa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, penanganan keluhan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap Word Of Mouth. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian

sebelumnya adalah Peneliti menggunakan 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin, sedangkan peneliti terdahulu 3 variabel bebas yaitu Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Nilai Nasabah. Objek yang digunakan peneliti adalah nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BTM BiMU sedangkan peneliti terdahulu objeknya nasabah Bank Jateng Syariah KCP Unissula.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dibuatlah penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah di KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung.**

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat di rumuskan masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah?
3. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah?

---

<sup>11</sup> Fitri Mustagfiroh, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth*. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, ( UIN Walisongo Semarang, 2016) Tugas Akhir (D3).

4. Apakah kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah?

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, kualitas produk dan tingkat margin secara simultan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.



## 2. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Penulis

Sebagai bahan informasi yang dapat meningkatkan wawasan penulis dalam menghadapi permasalahan yang akan terjadi dan sebagai alat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama studi di perkuliahan.

### b. Bagi KSPPS BTM BiMU

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi mengenai kualitas pelayanan, penanganan komplain, kualitas produk, dan tingkat margin agar menarik nasabah dimasa mendatang serta tercapainya kepuasan nasabah.

### c. Bagi Mahasiswa

Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai tema skripsi yang telah dibuat oleh penulis.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Koperasi Syariah**

##### **1. Definisi Koperasi Syariah**

Berdasarkan keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/MKUKM/IX/2004, tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah, yang disebutkan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah).<sup>1</sup> Kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah melaksanakan penghimpunan dana dari anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya serta pembiayaan kepada pihak-pihak tersebut.<sup>2</sup>

Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah dalam peraturan ini disebut KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman, dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf.<sup>3</sup> Dengan demikian semua BMT (Baitu Mal Wat tamwil) yang ada di

---

<sup>1</sup> Kepmen No: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah, Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1.

<sup>2</sup>Permenkop UKM RI No: 35.2/PER/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah Dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi, Bab III Landasan Kerja Pasal 5.

<sup>3</sup> Permenkop UKM RI No: 16 /Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1.

Indonesia dapat digolongkan dalam KJKS/KSPPS, mempunyai payung hukum dan legal kegiatan operasionalnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

## **2. Tujuan Koperasi Syariah (Kopsyah)**

Koperasi syariah bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Yang membedakan di antara kopersai dan kopersi syariah adalah bahwa sesuai dengan namanya, kopsyah dipertegas dengan adanya nilai dan norma syariah (islam) terkait modal dan pola pengembangannya. Jika yang dimaksud kesejahteraan adalah peningkatan pendapatan maka, pola pembagian keuntungan dan risiko harus menjadi pertimbangan karena sesuai dengan norma syariah, setiap transaksi yang dilakukan baik antar individu maupun antara individu dengan lembaga harus dilandasi dengan prinsip keadilan.

## **B. Pembiayaan Murabahah**

### **1. Definisi Pembiayaan Murabahah**

Menurut Keputusan Menteri Negara dan Usaha kecil dan Menengah No. 91//Kep/M.KUKMI/IX/2014 tentang petunjuk kegiatan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah menyatakan bahwa pembiayaan adalah kegiatan penyediaan dana untuk investasi atau kerjasama permodalan antar koperasi dengan anggota, dan calon anggotanya, yang mewajibkan menerima pembiayaan itu untuk melunasi pokok pembiyaan yang diterima kepada pihak koperasi sesuai akad disertai pembayaran sejumlah bagi hasil yang pendapatan atau laba dari kegiatan

yang dibiayai atau penggunaan dana pembiayaan tersebut.

Pembiayaan *murabahah* adalah transaksi jual beli, yaitu pihak bank yang syari'ah bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli dengan harga jual dari bank adalah harga beli dari pemasok ditambah keuntungan dalam presentase tertentu bagi bank syari'ah sesuai kesepakatan. Dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli yang harga jualnya di tambah keuntungan dan pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran.<sup>4</sup>

## **2. Landasan Hukum Pembiayaan berdasarkan Akad Murabahah**

Secara khusus transaksi murabahah tidak pernah secara langsung dibahas dalam Al-Qur'an maupun hadis Rosulullah saw. Namun dalam Al-Qur'an dan hadis terdapat penjelasan tentang jual beli secara umum, laba/rugi, perdagangan serta jual beli secara angsur yang lazim dilaksanakan oleh Nabi Muhammad saw dan para sahabatnya.

Selain itu, DSN MUI juga telah menetapkan fatwa tentang murabahah, yaitu fatwa DSN MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Murabahah. Yaitu bahwa dalam rangka membantu masyarakat guna melangsungkan dan meningkatkan kesejahteraan dan berbagai kegiatan bank syariah perlu memiliki fasilitas murabahah bagi yang memerlukannya, yaitu menjual suatu barang dengan

---

<sup>4</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet. Ke-1, 2001), h. 101.



menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba.<sup>5</sup>

Ayat-ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan rujukan atas dasar transaksi murabahah, adalah QS.Al-Baqarah: 275

...وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا...

Artinya: "Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba"

(QS. Al-Baqarah (2):275)

Dalam ayat ini, Allah SWT mempertegas legalitas dan keabsahan jual beli, serta menolak dan melarang konsep ribawi. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli murabahah mendapat pengakuan dan legalitas dari syara, dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan di bank syariah dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah karena merupakan salah satu bentuk jual beli dan tidak mengandung unsur ribawi.

Dan firman Allah Surat An-Nisa ayat 29:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

---

<sup>5</sup> Osmad Muthaher, Akuntansi Perbankan Syariah, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 57

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu”.<sup>6</sup>

Dalam ayat ini juga menunjukkan bahwa setiap bertransaksi tidak boleh ada salah satu pihak yang dirugikan melainkan karena sama-sama suka.

### C. Tingkat Margin

#### 1. Harga dalam Perspektif Islam

Harga merupakan suatu kesepakatan mengenai transaksi jual beli barang/jasa dimana kesepakatan itu diridhoi oleh kedua belah pihak.<sup>7</sup>

Harga jual adalah penjumlahan harga beli/ harga pokok dan margin keuntungan.<sup>8</sup>


$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Margin} \\ \text{Keuntungan} \\ \hline \end{array} + \begin{array}{|c|} \hline \text{Harga Beli} \\ \text{bank} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Harga Jual} \\ \hline \end{array}$$

Pada akad murabahah penyerahan barang dilakukan pada saat transaksi sementara pembayarannya bisa dilakukan secara tunai, tangguh, dicicil/ diangsur.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (bandung, Diponegoro, 2008), h. 47

<sup>7</sup> Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah* (Bandung, Pustaka Setia, 2000), h. 87

<sup>8</sup> Adiwarmar Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), h. 281

<sup>9</sup> Muhammad Turmudi, *Penentuan Margin Ba'I Almurabahah pada program Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jurnal Al-adl, Dosen Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Sultan Qaimuddin Kendari, Vol. 7 NO. 1, Januari 2014), h. 24

## 2. Margin

Dalam Islam, keuntungan yang diambil saat transaksi jual beli disebut dengan margin. Menurut Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 tentang Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah, “Margin adalah keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya”.<sup>10</sup> Secara teknis yang dimaksud dengan margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari, perhitungan margin keuntungan secara bulanan, maka setahun ditetapkan 12 bulan.<sup>11</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004 dan Fatwa DSN MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang murābahah bahwa penentuan margin dan bagi hasil dalam sistem syariah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini.<sup>12</sup>

- a. Selisih harga jual atau margin terhadap barang yang kompetitif di pasaran relatif lebih rendah dibanding investasi, sehingga koperasi syariah memperhatikan faktor tersebut sebagai ajang kompetitif.

---

<sup>10</sup>Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004, *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, 2004.

<sup>11</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada, 2013), h. 279-280.

<sup>12</sup> Ahmad Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, (Yogyakarta:ISES Publishing, 2008), h. 161.

- b. Ada pembanding. Yaitu penentu harga barang sebanding dengan aktivitas transaksi yang dilakukan koperasi syariah terhadap *supplier*.
- c. Reputasi mitra pada pembiayaan sebelumnya. Reputasi mitra dilihat dari kelancaran angsuran, perkembangan dan prospek usaha, loyalitas serta tujuan usaha.
- d. Alat ukur. Pada bagian akhir, koperasi syariah melakukan perhitungan berdasarkan rumus harga jual sebagai alat ukur atau sandaran menentukan harga. koperasi syariah tidak menetapkan harga jual bagi anggotapemilik dana namun hanya melakukan perkiraan biaya dana sehingga harga jual menjadi fleksibel dan bersaing.

Penghitungan cicilan/angsuran dapat dilakukan dengan menggunakan 4 metode, yaitu:

1) Metode Margin Keuntungan Menurun(*Sliding*)

Adalah perhitungan margin keuntungan yang semakin menurun sesuai dengan menurunnya harga pokok sebagai akibat adanya angsuran harga pokok, jumlah angsuran (harga pokok dan margin keuntungan) yang dibayar nasabah setiap bulan semakin menurun.

2) Margin Keuntungan Rata-rata

Adalah margin keuntungan menurun yang perhitungannya secara tetap dan jumlah angsuran (harga pokok dan margin keuntungan) dibayar nasabah tetap setiap bulan.



### 3) Margin Keuntungan Flat

Adalah perhitungan margin keuntungan terhadap nilai harga pokok pembiayaan secara tetap dari satu periode ke periodelainnya.

### 4) Margin Keuntungan Annuitas

Adalah suatu cara pengembalian pembiayaan dengan pembayaran angsuran harga pokok dan margin keuntungan secara tetap. Perhitungan ini akan menghasilkan pola angsuran harga pokok yang semakin membesar dan margin keuntungan yang semakin menurun.<sup>13</sup>

## 3. **faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan margin dan bagi hasil di bank syariah antara lain:**

### a. Kondisi Perekonomian

Jika perekonomian secara umum berada pada dua kondisi pertama, dimana usaha berjalan lancar, maka bank dapat mengambil kebijakan pengambilan keuntungan yang lebih longgar, begitu pula sebaliknya.

### b. Tingkat keuntungan yang diharapkan

Secara kondisional, hal ini terkait dengan masalah keadaan perekonomian pada umumnya dan juga resiko atas suatu sektor pembiayaan, atau pembiayaan terhadap debitur dimaksud. Namun demikian, apapun

---

<sup>13</sup> Adi Warman Kmrin, Bank Islam: Analisis Keuangan dan fiqh Keuangan, (Jakarta PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 281-282

kondisinya serta siapapun debiturnya, bank dalam operasionalnya, setiap tahun tertentu telah menetapkan berapa besar keuntungan yang dianggarkan. Anggaran keuntungan inilah yang akan berpengaruh pada kebijakan penentuan besarnya margin ataupun nisbah bagi hasil untuk bank.

## **D. Kualitas Pelayanan**

### **1. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas ialah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.<sup>14</sup>

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga bergantung pada beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>15</sup>

Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang atau orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang

---

<sup>14</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 121.

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), h. 260.

tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri.

Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.<sup>16</sup> Jadi kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen.

## **2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam penelitian Suryani, menyimpulkan bahwa terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) (*Tangible*) fasilitas fisik atau yang dirasakan yaitu bentuk fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

---

<sup>16</sup> Website Universita Ciputra. <http://ciputrauceo.net/>. Diakses Rabu 01 agustus 2018.

- 2) (*Reliability*) keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurat yang tinggi.
- 3) (*Responsiveness*) ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
- 4) (*Assurance*) jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang meliputi, kemudahan untuk menghubungi perusahaan,



kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.<sup>17</sup>

### 3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Imran 159, yang menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”.

Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

#### a. Profesional

Profesional yaitu bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan

---

<sup>17</sup>Suryani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas*, (Skripsi: Jurusan Manajemen, UIN Jakarta, 2010), h. 40-42.

kesungguhan.<sup>18</sup>

sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلْ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya: Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka

Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya.

b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang mempunyai sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.<sup>19</sup>

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang

lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut

c. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan setiap transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta, Gema Insani Inpres, 2003), h. 63

<sup>19</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung, Mizan, 2006), h. 132

<sup>20</sup> Ibid, h. 98

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.

## E. Penanganan Komplain

### 1. Definisi Komplain

Menurut Rambat Lupiyoadi, Perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap "tidak puas" atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus dilihat sebagai "masukan" bagi organisasi/perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang/jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.<sup>21</sup>

Menurut Kau dan Loh dikutip Adi Krismanto, Penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan

---

<sup>21</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*, Edisi 13, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 247.

nasabah akan ketidakpuasan.<sup>22</sup>

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen**

Sejumlah faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen telah diidentifikasi. Perilaku keluhan konsumen meningkat apabila:

- a. Tingkat ketidakpuasan meningkat
- b. Sikap konsumen untuk mengeluh meningkat
- c. Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
- d. Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
- e. Produk tersebut penting bagi konsumen
- f. Sumber-sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh meningkat.

## **3. Mengelola KomplainPelanggan**

Penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.

Pada dasarnya komplain berhubungan dengan tiga sumber utama yaitu:

- a. 40% masalah yang disebabkan oleh perusahaan, seperti kualitas produk rendah, komunikasi dan informasi yang tidak akurat dan berlebihan, harga

---

<sup>22</sup> Adi Krismanto, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponogoro, Semarang, 2009), h. 37.



yang terlalu mahal dan lain lain.

- b. 20% masalah disebabkan oleh karyawan misalnya, sikap dan perilaku kasar dan tidak sopan.
- c. 40% berasal dari karyawan itu sendiri, misalnya tidak teliti membaca intruksi atau petunjuk yang diberikan ekspektasi yang berlebih dan lain-lain.

Konsumen yang ingin memperoleh keadilan dalam bentuk:

- 1) *Outcome fairness* berupa hasil atau kompensasi yang setimpal dengan ketidakpuasan yang dialami.
- 2) *Procedural fairness* berupa proses penanganan komplain dan pemecahan masalah yang jelas, tepat waktu, dan prosedurnya tidak mengecewakan
- 3) *Interaction fairness* berupa perlakuan yang sopan dan menunjukkan kepedulian dan kejujuran.<sup>23</sup>

Penanganan komplain membutuhkan perencanaan matang dan prosedur sistematis agar kesalahan yang sama tidak terulang dan supaya masalah yang dihadapi pelanggan bisa teratasi. ada lima aspek yang perlu dicermati agar komplain bisa ditangani dan diubah menjadi peluang memuaskan pelanggan dengan lebih baik:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Fandi Tjiptono dan G. Chandra Service Quality dan Satisfaction, (Yogyakarta: ANDI, 2007) h.48

<sup>24</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 471-472.

a. Memudahkan pelanggan untuk menyampaikan komplain.

Komplain sejatinya merupakan peluang untuk memuaskan pelanggan dan memperbaiki kesalahan atau masalah yang berpotensi menciptakan *silent complainers*. Kelompok *silent complainers* adalah pelanggan yang tidak puas dan tidak menyampaikan komplain ke perusahaan, namun mereka memutuskan untuk tidak menggunakan lagi jasa perusahaan. Perusahaan hanya perlu mencari cara untuk memudahkan pelanggan dalam mengungkapkan komplain mereka, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan formulir evaluasi yang bebas perangko, website, akun facebook atau twitter, dan alternatif cara-cara lainnya. Dengan begitu, masalah bisa teratasi sebelum menjadi besar dan merusak reputasi perusahaan.

b. Mengatasi faktor penyebab terjadinya komplain.

Idealnya, sebuah komplain yang sama tidak perlu terulang lagi. Begitu konsumen mengeluhkan sesuatu, perusahaan harus segera menindaklanjuti dengan berbagai cara, diantaranya memperbaiki prosedur layanan, memperbaiki standar kinerja, serta lebih memfokuskan organisasi pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

c. Menangani komplain secara efektif.

Penanganan komplain bukanlah pekerjaan sederhana. Berikut ini adalah beberapa hal yang wajib dilakukan:

- 1) Berusahalah untuk merespon komplain dengan cepat dan tulus.
- 2) Setiap karyawan yang menghadapi komplain harus memperkenalkan diri dan mengambil alih tanggung jawab dalam mengatasi masalah pelanggan.
- 3) Tanyakan fakta-fakta yang terjadi dari sudut pandang pelanggan. Dengarkan dengan seksama apa yang disampaikan. Jangan langsung bertindak sebelum mendapatkan seluruh informasi dengan lengkap.
- 4) Akui setiap kesalahan yang memang terjadi dan minta maaf pada pelanggan.
- 5) Gunakanlah bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan.
- 6) Menangani pelanggan yang marah. Sikap empati paling dibutuhkan sewaktu berhubungan dengan pelanggan yang marah. Staf harus mampu menanyakan persoalan secara rinci agar mendapatkan gambaran jelas tentang apa yang benar-benar terjadi.
- 7) Belajar dari kesalahan dan memperbaiki standar layanan secara berkesinambungan. Perusahaan wajib belajar dari setiap kesalahan atau masalah yang terjadi. Konsekuensinya, standar layanan selalu diperbaharui agar mampu melayani konsumen dengan lebih baik.

#### **4. Dimensi penanganan Komplain**

Dimensi yang digunakan dalam mengukur konstruk penanganan komplain dalam penelitian Adi Krismanto adalah sebagai berikut:

a. Kecepatan Penanganan Komplain

Menunjukkan kecepatan penanganan komplain yang diukur dari kesigapan perusahaan dalam menangani komplain dari nasabah, semakin cepat komplain dari nasabah mendapat tindak lanjut maka akan bisa menumbuhkan sikap puas dari nasabah tersebut begitu pulasebaliknya.

b. Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan

Menunjukkan penyelesaian masalah secara memuaskan yang diukur dari adanya penyelesaian komplain yang memuaskan nasabah akan timbul kepuasan dari nasabah akan penanganan komplain dari perusahaan tersebut.

c. Kemudahan Pengajuan Komplain

Menunjukkan kemudahan dalam pengajuan komplain yang diukur dari kemudahan dalam birokrasi yang sederhana dan mudah bagi nasabah yang ingin mengajukan komplain kepada perusahaan tersebut.<sup>25</sup>

## 5. Komplain dalam Perspektif Islam

### Manajemen Komplain

1) Komitmen (Janji)

Surat Al-Anfal ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

---

<sup>25</sup>Adi Krismanto, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponogoro, Semarang, 2009), h.55.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

Surat diatas berisi tentang menjaga amanat atau janji serta larangan untuk berkhianat. Dan semua hal tersebut berkaitan erat dengan dampak buruk yang akan ditimbulkan, karena sesungguhnya Allah SWT tidak akan melarang umatNya untuk melakukan sesuatu kecuali hal tersebut mendatangkan kemudharatan atau hal buruk bagi pelaku. Orang lainpun seperti masyarakat sangat dirugikan. Sesungguhnya masih banyak dampat butuk akibat tidak menjaga amanah dari segala sisi. Inilah rahasia-rahasia dibalik firman Allah dalam Al-Qur'an Khususnya pada Ayat Ditas.

## 2) *Fairness* (Adil)

Surat An-Nahl 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah Menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan, dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.



Ayat tersebut menjelaskan tentang adil yaitu yang merupakan landasan islam dan merupakan syariat islam. Etika islam atau akhlak mendorong manusia berperilaku lebih dari tuntunan standar atau keadilan, dalam menyikapi problema sosial dan memaafkan kesalahan orang lain.

### 3) *Visible* (Jelas)

Hadis riwayat muslim yang menjelaskan tentang kejelasan dalam berbisnis. “ Bahwasannya Nabi Saw melarang jual beli gharar (tidak jelas statusnya). (H.R. Muslim no. 3881).

### 4) Simple (Kesederhanaan)

Surat Al-Insyrah ayat 5:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

Artinya: Maka sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.

Dengan adanya ayat diatas menjelaskan bahwa diyakinkan kesukaran, kesulitan, kesempitan, marabahaya, yang mengancam, berbagai ragam pengalaman hidup yang pahit dapat menyebabkan manusia bertambah cerdas menghadapi semua itu. Tetapi ini pasti akan tercapai jika iman didada dipupuk dan jangan lemah iman. Yang menjadi nyata kelak bahwa kesulitan adalah kejayaan dan keberuntungan yang tiada taranya.

## **F. Kepuasan Nasabah**

### **1. Definisi Kepuasan Nasabah**

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” yaitu (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai”.<sup>26</sup>

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>27</sup> Kepuasan konsumen adalah suatu persepsi konsumen terhadap satu jenis pengalaman pelayanan yang dialaminya. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta semakin bertambahnya pengalamannya. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.<sup>28</sup>

Definisi kepuasan secara umum dapat diartikan sebagai layanan atau hasil yang

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasara Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 353.

<sup>27</sup> *Ibid*, h. 354.

<sup>28</sup> Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h. 87

diberikan itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen. Pada dasarnya konsumen mengharapkan memperoleh produk yang memiliki manfaat pada tingkat harga yang dapat diterima.

Berikut adalah definisi kepuasan menurut para ahli :

- a. Handi Irawan dalam buku Manajemen Pemasaran dan Teori Implementasi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.
- b. Menurut Mowen dan Minor, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilai dan evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.
- c. Brown berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan atau pelayanan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari

mulut kemulut.<sup>29</sup>

## 2. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler, ada 4 metode Pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

### a. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon bebas pulsa.

### b. Survei Kepuasan Nasabah

Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menanti perhatian terhadap para nasabah.

### c. *Last Customer Analisis*

Merupakan metode memantau kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti pelanggan atau beralih ke perusahaan pesaing.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016), h.78-79

<sup>30</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisa, perencanaan, implementasi dan pengendalian*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), jilid 1, h. 68

### 3. Dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah

#### a. Kesesuaian Harapan

Ekspektasi akan performa suatu layanan atau produk dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kesesuaian harapan yang diukur dari perasaan pelanggan yang timbul akan kemampuan perusahaan untuk dapat memenuhi semua harapannya.

#### b. Kepuasan Keseluruhan

Menunjukkan kepuasan fasilitas, yang diukur dari perasaan puas pelanggan terhadap fasilitas yang telah diberikan dan disediakan oleh perusahaan.

#### c. Minat Pembelian Ulang

Nasabah yang sudah merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh satu perusahaan akan memberikan penilaian atas perusahaan tersebut dengan menyebutkan bahwa dengan memilih perusahaan tersebut adalah pilihan yang tepat.

#### d. Kesiediaan untuk merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain

Kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Adi Krismanto, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponogoro, Semarang, 2009), h. 57.



#### 4. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Melalui Al-qur'an surat Al-Imaran ayat 159, memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada pelanggan (peserta) yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi, berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Dalam pelaksanaannya, jika seorang konsumen mendapatkan harapan antara yang dirasakan dan yang diharapkan sesuai maka konsumen merasa puas atas jasa produsen. Maka dari itu dapat dilihat dari surat diatas bahwa produsen memperlakukan secara hormat dan adil kepada konsumen agar harapan dari

konsumen tersebut memuaskan.

## **G. Tinjauan Pustaka**

Penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan judul penelitian diantaranya sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Haily Sri Yanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prima Tour and Travel”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas t (sig) sebesar 0.904, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas t (sig) sebesar 0,000, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas t(sig) sebesar 0,008.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya yaitu Peneliti menggunakan 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, penanganan complain dan tingkat margin, sedangkan peneliti terdahulu hanya 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga dan promosi. Objek penelitian peneliti pada KSPPS BTM BiMU sedangkan peneliti terdahulu melakukan studi di PT. *Prima Tour and Travel*.<sup>32</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Anindhyta Budiarti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan kualitas

---

<sup>32</sup> Haily Sri Yanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen* pada PT. Prima Tour and Travel, Jurnal Zona Manajerial, (Fakultas Ekonomi Universitas Batam, Oktober 2016) 13-23 ISSN 2087-7331, Vol 8, No.2.

layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas sebesar 0,022 , penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai probabilitas sebesar 0,015 , kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 , kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 , dan variabel penanganan keluhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai probabilitas sebesar 0,001. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah Peneliti menggunakan 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin, sedangkan peneliti terdahulu 2 variabel bebas kualitas layanan dan penanganan keluhan.

Peneliti lebih fokus pada KSPPS BTM BiMU sedangkan peneliti terdahulu melakukan studi di 5 kantor cabang bank syariah di Surabaya yang terdiri dari Bank Muamalat Indonesia, Bank Bukopin syariah, Bank BTN Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BRI Syariah.<sup>33</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Mustagfiroh dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layananan Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth”. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, penanganan

---

<sup>33</sup> Anindhya Budiarti , *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2009), Jurnal Ekuitas, ISSN 1411-0393, Vol.15, No.2 Juni 2011: 210-231

keluhan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap Word Of Mouth. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah Peneliti menggunakan 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin, sedangkan peneliti terdahulu 3 variabel bebas yaitu Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Nilai Nasabah. Objek yang digunakan peneliti adalah nasabah pembiayaan murabahah KSPPS BTM BiMU sedangkan peneliti terdahulu objeknya nasabah Bank Jateng Syariah KCP Unissula.<sup>34</sup>

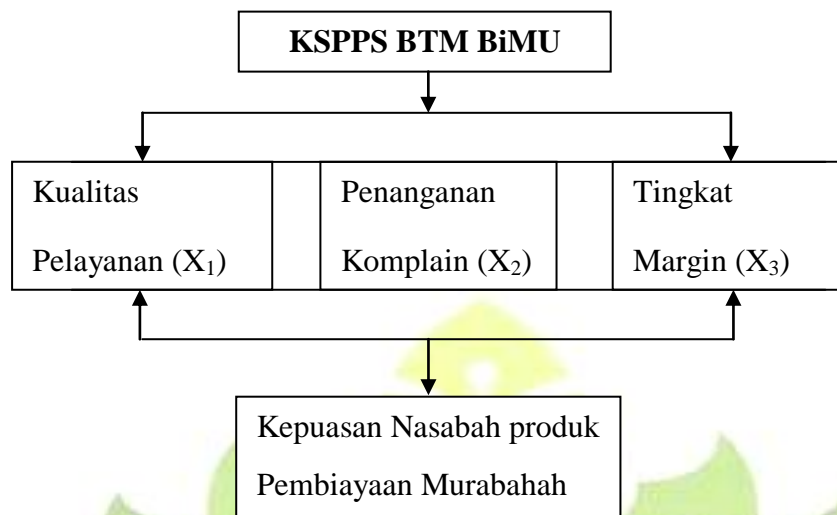
#### **H. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam kerangka pemikiran dibawah, penulis mencoba untuk menguraikan apakah terdapat hubungan antara variable  $X_1$  (kualitas pelayanan),  $X_2$  (penanganan komplain) dan  $X_3$  (tingkat margin) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan nasabah pembiayaan murabahah). Sehingga dari kerangka pemikiran tersebut dapat dibuat menjadi hipotesis penelitian.

---

<sup>34</sup> Fitri Mustagfiroh, *Analisis Pengaruh Kualitas Layananan Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth*. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, ( UIN Walisongo Semarang, 2016) Tugas Akhir (D3).

Berikut penulis lampirkan kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## I. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan spesifik yang masih bersifat prediksi atau dugaan peneliti, atau menjelaskan secara konkret (bukan teoritis) apa yang diharapkan oleh peneliti dari rumusan masalah yang sudah diajukan sebelumnya.<sup>35</sup>

Dengan demikian, pernyataan hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang diajukan.

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

<sup>35</sup> Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2015), h. 99.



1. Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah:
  - a.  $H_0 = 0$  : Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah
  - b.  $H_a \neq 0$  : Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah
2. Hipotesis pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah:
  - a.  $H_0 = 0$  : Variabel penanganan komplain tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah
  - b.  $H_a \neq 0$  : Variabel penanganan komplain berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah
3. Hipotesis pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah:
  - a.  $H_0 = 0$  : Variabel tingkat margin tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah
  - b.  $H_a \neq 0$  : Variabel tingkat margin berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.
4. Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah:
  - b.  $H_0 = 0$  : Variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan tingkat margin

secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah

- c.  $H_a \neq 0$  : Variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka baik data yang langsung diambil dari lapangan maupun data yang telah diolah menggunakan analisis statistik.<sup>1</sup>

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif asosiatif, yaitu uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, serta menguji dan menggunakan kebenaran suatu masalah atau pengetahuan.<sup>2</sup>

#### **B. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini data primernya adalah hasil dari kuesioner yang

---

<sup>1</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 7

<sup>2</sup>*Ibid*, h. 58

<sup>3</sup>Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), h. 141.

disebarkan kepada nasabah pembiayaan murabahah di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) BiMU Bandar Lampung.

## 2. Data Sekunder

Merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistic majalah, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya.<sup>4</sup> Sumber data sekunder yang dimaksud adalah literatur-literatur kepustakaan seperti buku- buku, brosur, jurnal, tesis, skripsi, website serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi permasalahan penelitian.

## C. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) BiMU Bandar Lampung, yang beralamat di Jl. Sentot Alibasa Gg. Pembangunan A no. 01 Way Dadi, Bandar Lampung,

### 2. Waktu

Waktu penelitian selama 2 bulan dimulai dari 20 Agustus – 20 Oktober 2018.

---

<sup>4</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 15

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>5</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan Murabahah tiga tahun terakhir yaitu 2015 sampai 2017 di BTM BiMU Bandar Lampung yaitu sebanyak 3.910 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>6</sup> Penetapan jumlah ukuran sampel adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam katagori (misalnya: wanita-pria, pegawai, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap katagori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya, variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen) maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .

---

<sup>5</sup>*Ibid*, h. 80

<sup>6</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 120

<sup>7</sup>*Ibid*, h. 131-132



- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d20.

Untuk mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

n = Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

e = Prosentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%).

$$n = \frac{3.910}{1 + (3.910 \times 0,1^2)}$$

$$n = 97$$

Jadi sampel penelitian untuk populasi 3.910 orang dengan tingkat kepercayaan 90% adalah 97 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*, dengan cara *Incidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), h. 85

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>9</sup> Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer.

Teknik pengumpulan data memakai perangkat kuesioner dengan menggunakan skala likert. Responden hanya memberikan persetujuan atau ketidak setujuannya terhadap butir soal tersebut.<sup>10</sup> Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun instrument dalam skala likert yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran Likert**

KATEGORI	BOBOT NILAI
Sangat Setuju (SS)	diberi skor 5
Setuju (S)	diberi skor 4
Netral (N)	diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor 1

<sup>9</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 142

<sup>10</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h. 222

<sup>11</sup> Syofian Siegar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 138.

## 2. Dokumentasi

Pada penelitian ini dokumen yang digunakan adalah jurnal ilmiah dan skripsi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan tingkat margin, laporan keuangan tahunan kualitas KSPPS BTM BiMU, buku serta website BMT BiMU.

## 3. Wawancara

Yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.<sup>12</sup>

## F. Devinisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel dependen dan variabel independen, dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Variabel Terikat (Dependen)(Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 60

<sup>13</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.64.

## Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah/pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>14</sup>

## 2. Variabel Bebas (Independen) (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>15</sup>

### a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen/nasabah.<sup>16</sup>

### b. Penanganan Komplain ( $X_2$ )

Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen melalui penanganan yang cepat dan tepat terhadap keluhan-keluhan yang mereka kemukakan.<sup>17</sup> Maksud penanganan komplain disini yaitu suatu penanganan komplain yang cepat ditanggapi oleh koperasi syariah akan dirasakan

---

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 354.

<sup>15</sup>Sugiono, *Op.Cit*, h.64.

<sup>16</sup>Fandi Tjiptono, *Op.Cit* h. 3.

<sup>17</sup>Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya", (Jurnal Ekuitas, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Vol.15, No.2 Juni 2011 : 210-231)

langsung oleh nasabah, dan nasabah akan merasa puas dengan penanganan yang diberikan.

c. Tingkat Margin ( $X_3$ )

Margin adalah keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya.<sup>18</sup> Maksud tingkat margin disini yaitu keuntungan koperasi syariah dari akad murabahah yang dinyatakan dalam bentuk persentase tertentu yang ditetapkan oleh koperasisyariah.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel Independen	Sub Variabel	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (<math>X_1</math>)</b>  Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran	<i>Tangible</i> (fasilitas fisik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi)</li> <li>▪ Fasilitas fisik ruangan</li> </ul>
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karyawan menyampaikan layanan yang disajikan dengan akurat</li> <li>▪ Karyawan memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat</li> </ul>

<sup>18</sup>Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004, *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, 2004.



<p>seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan devinisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.</p>	<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menjaga kerahasiaan data nasabah dengan baik.</li> <li>▪ Kemampuan Karyawan menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah dengan baik</li> </ul>
	<p><i>Empathy</i> (Empati)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberikan perhatian personal kepada nasabah</li> <li>▪ Kemudahan untuk menghubungi KSPPS BTM BiMU</li> </ul>
	<p><i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)<sup>19</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Merespon permintaan nasabah dengan tanggap</li> <li>▪ Kecepatan dalam menangani nasabah dalam bertransaksi</li> </ul>
<p><b>Penanganan Komplain (X<sub>2</sub>)</b></p> <p>Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:247) Perilaku keluhan</p>	<p>Kecepatan/kesigapan Penanganan Komplain</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesigapan KSPPS BTM BiMU dalam menangani komplain</li> <li>▪ Menyelesaikan komplain dengan cepat dan tepat</li> </ul>

<sup>19</sup> Suryani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas*, (Skripsi: Jurusan Manajemen, UIN Jakarta, 2010), h. 40-42.

merupakan pernyataan sikap”tidak puas” atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus dilihat sebagai “masukan” bagi organisasi/perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang/jasa yang ditawarkan kepada pelanggan	Kemudahan Pengajuan Komplain	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain</li> </ul>
	Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan <sup>20</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penyelesaian komplain yang sederhana bagi nasabah</li> <li>▪ Nasabah puas dengan penanganan komplain yang dilakukan KSPPS BTM BiMU</li> </ul>
<b>Tingkat Margin (X<sub>3</sub>)</b> Menurut Adiwarman Karim dalam bukunya Bank Islam, analisis fiqih dan keuangan (2013:278-279) Margin adalah keuntungan yang diperoleh koperasi atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya.	Tingkat keuntungan yang diharapkan Koperasi Syariah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Margin yang disepakati KSPPS BTM BiMU dan nasabah sesuai dengan yang diharapkan</li> <li>▪ Penetapan margin melalui musyawarah</li> <li>▪ Kelancaran angsuran, mudah untuk mengajukan pembiayaan kembali</li> </ul>
	Kondisi Perekonomian <sup>21</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Margin KSPPS BTM BiMU ringan (tidak memberatkan)</li> <li>▪ Besaran Margin sesuai dengan kemampuan nasabah.</li> </ul>

<sup>20</sup> Adi Krismanto, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponogoro, Semarang, 2009), h.55.

<sup>21</sup> Yuyun Regilia Nur'Aini, *Pengaruh Pendapatan Nasabah dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Pengambilan Pembiayaan Murabahah*, (Skripsi: Tulung Agung, 2015).

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Layanan yang diberikan sesuai harapan nasabah</li> </ul>
<p><b>Kepuasan Nasabah (Y)</b></p> <p>Menurut Handi Irawan yang dikutip oleh Sudaryono dalam buku Manajemen Pemasaran dan Teori Implementasi, (2016:78-79) produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.</p>	Kesesuaian Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kualitas layanan KSPPS BTM BiMU baik</li> <li>▪ Layanan yang diberikan cepat</li> <li>▪ Fasilitas gedung memadai</li> </ul>
	Minat Pembelian Ulang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pilihan yang tepat dalam bertransaksi pembiayaan murabahah untuk menggunakan jasa KSPPS BTM BiMU Kembali</li> </ul>
	Kepuasan Keseluruhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puas dengan layanan KSPPS BTM BiMU</li> <li>▪ Puas menggunakan jasa KSPPS BTM BiMU</li> </ul>
	Kesediaan Merekomendasikan <sup>22</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan pembiayaan murabahah kepada orang lain.</li> </ul>

<sup>22</sup> Adi Krismanto, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009), h. 57.

## G. Pengujian Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji ini menggunakan rumus korelasi *product moment*:<sup>23</sup>

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y) / N}{\sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

r : Koefisien antara item (x) dengan skor total (y)

x : skor setiap item

y : skor total

N : jumlah responden

$\sum X$  : jumlah skor item

$\sum Y$  : jumlah skor total

$\sum X^2$  : jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  : jumlah kuadrat skor total

<sup>23</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, IV (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006). H, 49.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- b. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka pernyataan tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument sudah baik. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberi hasil. Setelah kuesioner dibuat kemudian kuesioner diuji coba pada beberapa responden. Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan suatu dimensi variabel dan susunan dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $> 0,60$  maka reliable dengan rumus sebagai berikut:<sup>24</sup>

$$r \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

R : koefisien *reliability instrument* (*cronbachalfa*)

K : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : total varians butir

$\sigma_t^2$  : total varians

---

<sup>24</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Pustaka Baru Press: Yogyakarta, 2015). H. 39



## H. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi model klasik yaitu dengan pengujian normalitas, linieritas dan multikolinieritas.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk data berskala ordinal, interval atau rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal
- b. Jika nilai Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

### 2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05.

Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Linearity*) lebih dari 0,05, dan nilai F hitung < F tabel.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (*VIF*) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya.<sup>25</sup>

Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan *VIF*  $> 10$ . Jika nilai *VIF* tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).

### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika residualnya mempunyai kesamaan *varians* disebut homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut heteroskedastisitas.<sup>26</sup> Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya  $< 0,05$  yang berarti bahwa apabila signifikansinya  $> 0,05$  penelitian dapat dilanjutkan.

<sup>25</sup> Imam Ghazali, *Op.Cit*, h, 95-96

<sup>26</sup> Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2000), h. 166

## I. Analisis Regresi Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Dengan rumus sebagai berikut:<sup>27</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)
- X1 : Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)
- X2 : Variabel Independen (Penanganan Komplain)
- X3 : Variabel Independen (Tingkat Margin)
- A : Konstanta
- B : Koefisien Regresi

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 284

## 1. Uji koefisien regresi parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Syarat yang harus diperhatikan dalam menganalisa hasil uji-t adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.
- Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika harga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dikatakan signifikan dan sebaliknya  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka dikatakan tidak signifikan. Rumus Uji t: <sup>28</sup>

$$t = \frac{X - \mu_0}{S/\sqrt{n}}$$

t : nilai t yang dihitung

X : nilai rata- rata

$\mu_0$  : nilai yang dihipotesiskan

s : simpangan baku sampel

n : jumlah anggota sampel

---

<sup>28</sup> Asep Saefuddin, Khairil Anwal Noto, aam Alamudi, Kusman Sadik, *Statistika Dasar* (Jakarta: Grasindo, 2009), h. 87.

## 2. Uji Koefien Secara Bersama- sama (Uji F)

Uji F adalah ujian signifikansi persamaan yang dignakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) secara bersama-samaterhadap variabel terikat ( $Y$ ).<sup>29</sup>

Pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dan sebaliknya.
- b. Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>30</sup> Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah KSPPS BTM BiMU).

---

<sup>29</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.* h. 162

<sup>30</sup> Sugiyono, 2013. *Op.Cit.* h. 286



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Bina Masyarakat Utama (KSPPS BTM BiMU) adalah sebuah lembaga koperasi syariah yang dalam kegiatan usahanya menghimpun dana dari anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggota serta menyalurkan kembali dana tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada anggota yang memenuhi persyaratan tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

##### **1. Sejarah Berdirinya**

Koperasi BTM telah ada sejak bulan februari 2004, meskipun pada waktu itu namanya belum koperasi melainkan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Ini ditandai dengan mulainya kegiatan pembiayaan pada pedagang-pedagang kecil yang ada dipasar tradisional Way Halim Bandar Lampung.

Pada mulana lembaga ini mendapat pinjaman dana dari Majelis Ekonomi (ME) Muhammadiyah wilayah Lampung sebesar Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah). Dengan dana itulah LKS menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang Jasa Keuangan khususnya pembiayaan usaha yang berpola syariah (Bagi Hasil).

Melihat respon dari masyarakat yang cukup bagus atas kehadiran LKS, kemudian ME Muhammadiyah Wilayah Lampung menambah investasinya sebesar Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah) menjadi Rp. 7.000.000,- (Tujuh Juta Rupiah) dibulan ketiga, sehingga LKS dapat memberikan pinjaman kepada lebih banyak pedagang. Setelah berjalan sekitar 6 bulan, mulai ada pihak lain yang tertarik untuk menginvestasikan dananya pada LKS. Meskipun Jumlah investasinya tidak banyak, namun itu lebih kami jadikan sebagai dukungan moral untuk mengembangkan LKS agar menjadi lembaga keuangan yang lebih besar.

Pada bulan Mei 2005, ME Muhammadiyah Wilayah Lampung sebagai pemrakarsa berdirinya LKS ini mengundang beberapa orang anggota persyarikatan Muhammadiyah untuk diajak mengembangkan LKS agar ruang lingkup kerjanya lebih luas dan memiliki payung hukum dalam beraktifita. Setelah beberapa tahapan proses, pada bulan Agustus 2005, tepatnya pada tanggal 09 Agustus 2005 terbentuklah koperasi Syariah dengan nama KOPERASI SYRIAHTM BANDAR LAMPUNG. Yang beralamat di Jl. Sentot Alibasa Gg. Pembangunan A no. 01 Way Dadi Bandar Lampung, dan mendapatkan legalitas dari Notaris Budi Kristiyanto, S.H. Dengan Badan Hukum No.024/BH/DKPKPM/X/2005.

Keberadaan BTM diharapkan dapat menjadi pusat pengelolaan keuangan Muhammadiyah dan ujung tombak dakwah *bil hal* Muhammadiyah Lampung.

Secara kelembagaan, koperai syariah BTM Bandar Lampung badan hukum

### **KOPERASI.**

Bahwa pada hari Selasa, Tanggal 29 Maret 2016 pukul 09.00 sampai dengan pukul 17.30 pihak manajemen bersama anggota telah mengadakan Rapat Anggota Perubahan Nama dan Anggaran Dasar Koperasi Syariah BTM Bndar Lampung, yang dihadii sejumlah 39 orang anggota dan sejumlah 3 orang anggota yang izin dari 42 ju lah anggota yang merupakan pendiri Koperasi Syariah. Sesuai dengan peraturan Kemenkop, pada RAT TB 2015 pihak manajemen sepakat untuk mengubah **Koperasi Syariah BTM** Bandar Lampung berubah menjadi **KSPPS BTM BiMU** yaitu “**KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH BAITUT TAMWIL MUHAMMADIYAH BINA MASYARAKAT UTAMA**”. Koperasi Syariah BiMU saat ini berkantor pusat di Jl. Pulau Tegal No. 17 Way Dadi, Bandar Lampung. Dan telah memiliki kantor cabang di Ahmad Dahlan, AR Fachruddin dan pngsewu dengan 15 kantor kas pelayanan.

## **2. Visi, Misi dan Motto**

### **a. Visi**

“menadi KSP Syariah Pilihan Utama Masyarakat dalam Mendukung Gerakan Dakwah Ekonomi Muhammadiyah”.

b. Misi

- 1) Mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan pola syariah.
- 2) Menciptakan produk-produk syariah yang sesuai kebutuhan anggota.
- 3) Memberikan pelayanan terbaik, transparan dan akuntabel kepada anggota.
- 4) Melahirkan tenaga-tenaga profesional dibidang lembaga keuangan syariah, mampu berkompetisi dan berakhlakul karimah.
- 5) Mengembangkan kerjasama yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan (stakeholder) dalam meningkatkan perekonomian umat.
- 6) Mendasarkan setiap aktivitas pada tatakelola yang baik.

c. Motto

*“Melayani Sepenuh Hati Menggapai Ridho Illahi”*

**3. Legalitas Badan Hukum**

Nama Koperasi : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS)

BTM BiMU

Tanggal Berdiri : 09 Agustus 2005

Bidang Usaha : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah

Alamat Kantor Pusat : Jl. Pulau Tegal No.17 Way Dadi, Bandar Lampung

No. Telepon : (0721) 702466

Fax : 8011229

Email : cs@btmlampung.co.id

#### **4. Legalitas Koperasi**

- a. Badan Hukum : No. 024/BH/DKPKPM/X/2005
- b. Akta Pendirian : No. 11 Tanggal 09 Agustus 2005  
(Notaris Budi Kristiyanto, S.H)
- c. Akta Perubahan : No.78 Tanggal 16 Desember 2010  
(Notaris Budi Kristiyanto, S.H)
- d. Akta Perubahan : No. 02 Tanggal 01 Juni 2011  
(Notaris Budi Kristiyanto, S.H)
- e. Akta Perubahan : No. 21 Tanggal 26 Oktober 2016  
(Notaris TB. Lukman Suheru, S.H)
- f. SIUP : No. 1082/510/5/PK/X1/2007
- g. SITU : No. 1458/11/E/TKP/2007
- h. TDP : No. 070126500313
- i. NPWP : No. 02.707.215.6-322.000.

#### **5. Manajemen**

Susunan manajemen KSPPS BTM BiMU Way Dadi Sukarame Bandar Lampung

##### **Struktur Pengurus**

- a. Ketua : Ir. H. Jamhari HP, M.P.
- b. Wakil Ketua I : Elly Kasim, S.E.,Akt.
- c. Wakil Ketua II: Yuke Derly, S.Pd.I.

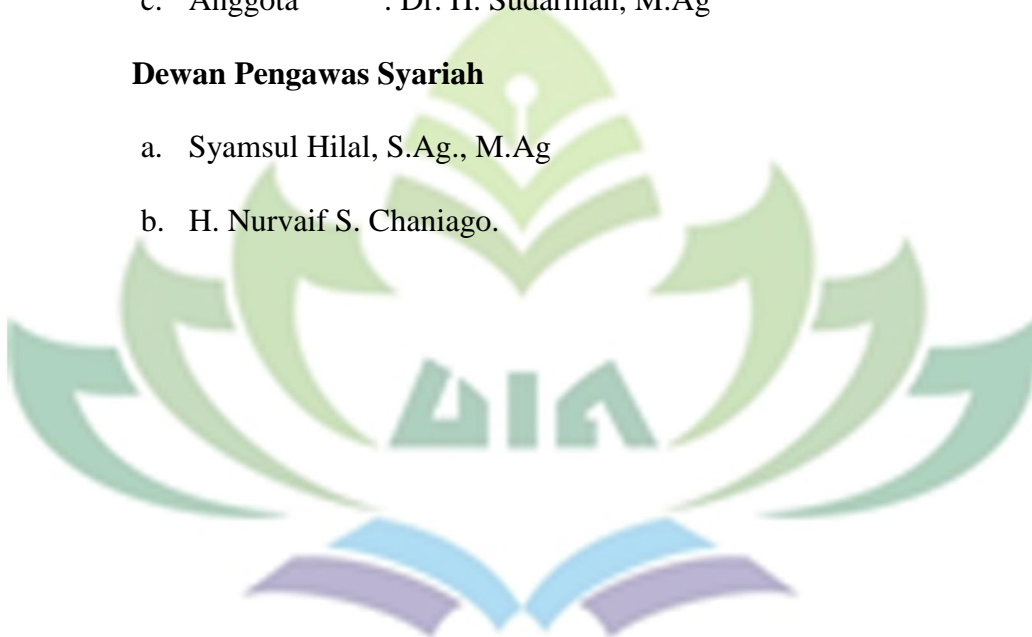
- d. Sekretaris : Ahsanul Huda, S.P.
- e. Bendahara : Hj. Martini Sutyowati, S.E.

#### **Struktus Pengawas**

- a. Ketua : H. Fachrudin A-Abidi, S.H.
- b. Anggota : Drs. H. Habiburrahman, M.M.
- c. Anggota : Dr. H. Sudarman, M.Ag

#### **Dewan Pengawas Syariah**

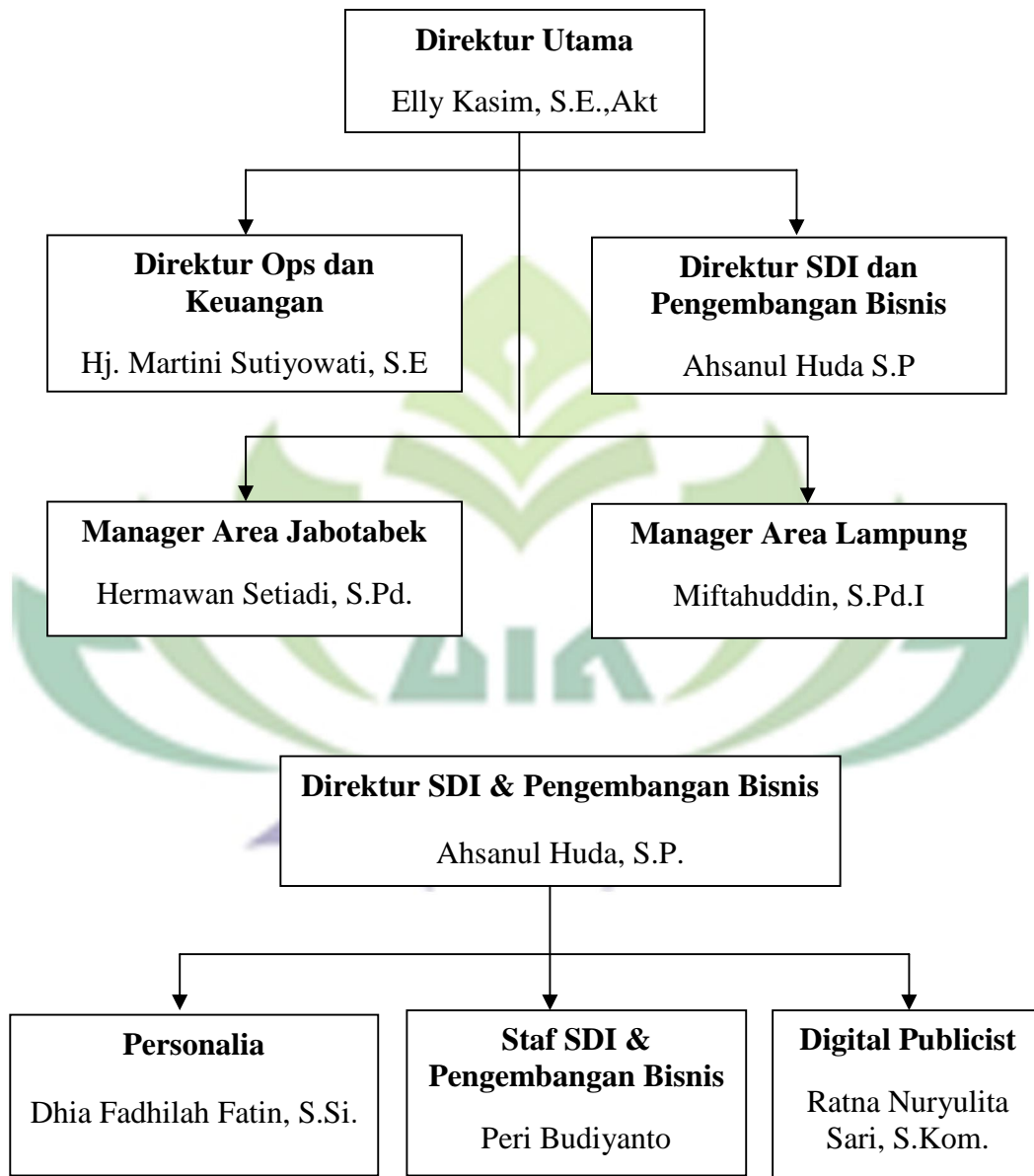
- a. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag
- b. H. Nurvaif S. Chaniago.





Gambar 4.1

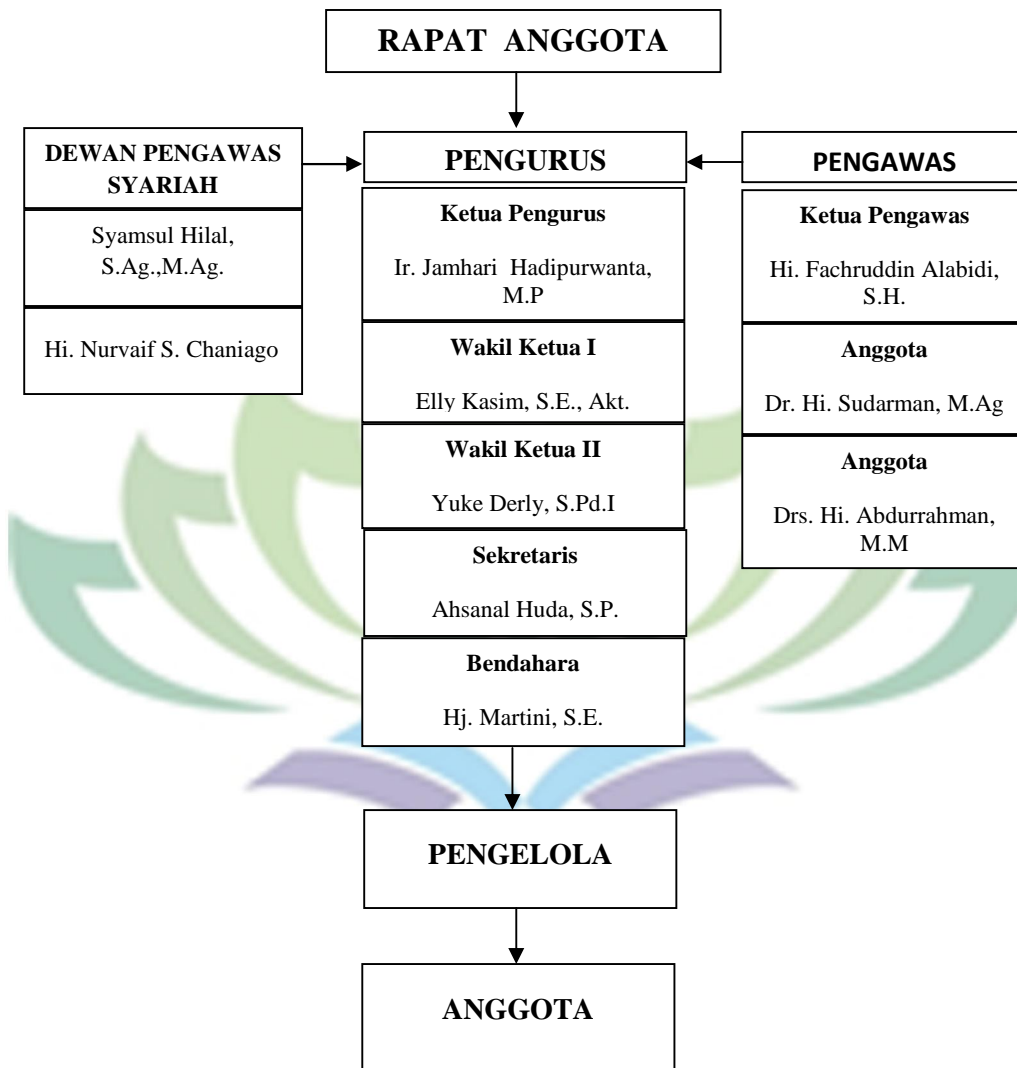
## BAGAN STRUKTUR PENGELOLA KSPPS BTM BiMU



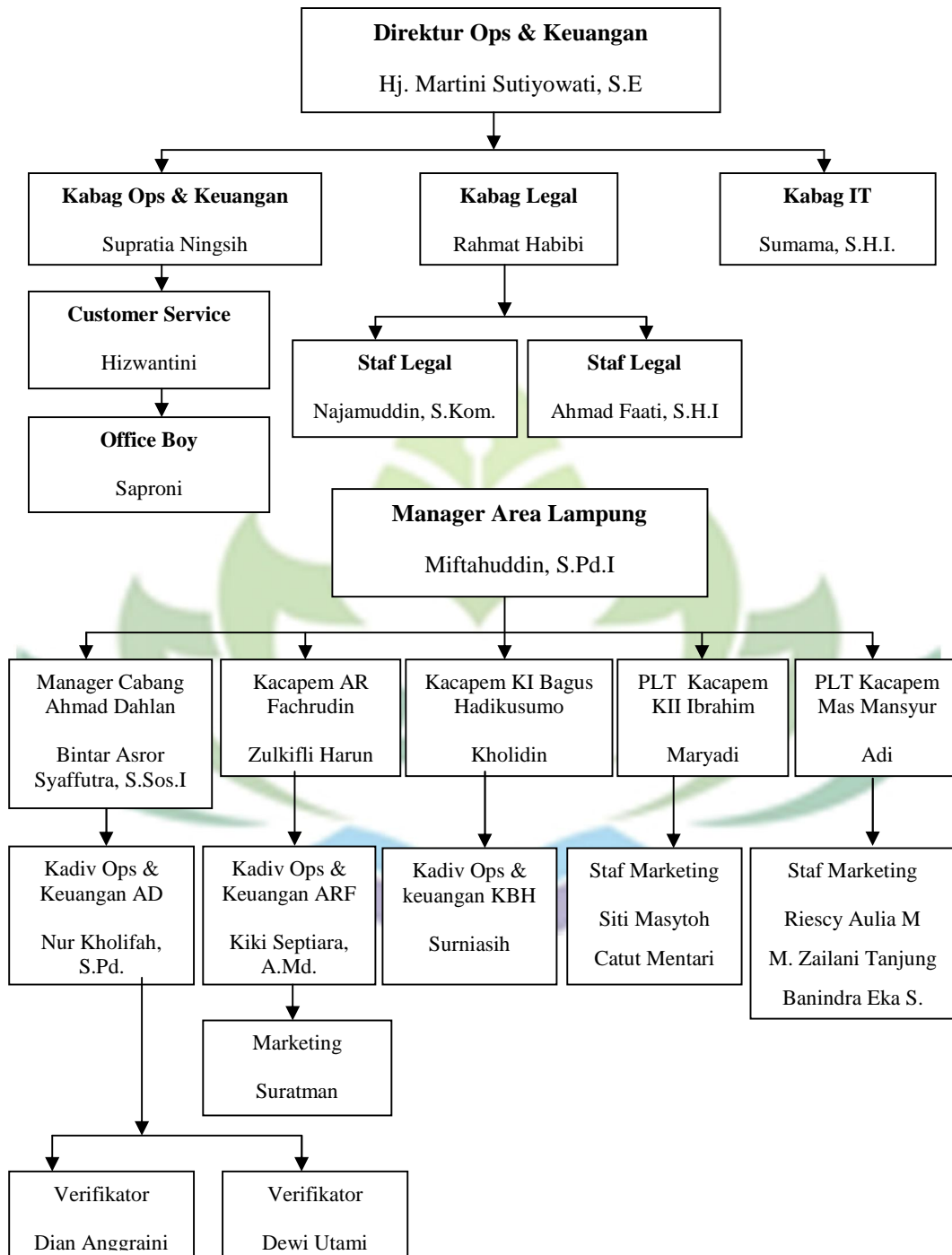
Sumber: Olahan Data Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM BiMU Way Dadi Sukarame Bandar Lampung.

Gambar 4.2

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KSPPS BTM BIMU WAY DADI  
SUKARAME BANDAR LAMPUNG**



Sumber: Olahan Data Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM BiMU Way Dadi Sukarame Bandar Lampung.



Sumber: Olahan Data Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM BiMU Way Dadi Sukarame Bandar Lampung.

## **6. Produk-produk KSPPS BTM BiMU**

### **a. Produk Simpanan (Funding)**

#### **1) Simpanan Mudharabah Berjangka**

Mengubah cara investasi anda dengan sesuatu yang lebih bermakna.

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan.

#### **Jangka Waktu:**

- a) 3 bulan
- b) 6 bulan
- c) 9 bulan
- d) 12 bulan
- e) > 12 bulan

#### **Manfaat dan Keuntungan**

- a) Memperoleh bagi hasil yang sangat menarik dan maksimal setiap bulan
  - b) Dana investasi anggota dikelola secara syariah, sehingga memberikan ketenangan batin dalam berinvestasi
  - c) Tersedia pilihan jangka waktu investasi
  - d) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan atau untuk referensi
- BTM Lampung
- e) Sarana investasi jangka panjang, aman dan terjamin

- f) Bagi hasil bersaing
- g) *Autosave* (peminahan dana otomatis:simpanan)
- h) *Automatic Roll Over* (ARO), tanpa anggota/nasabah datang otomatis akan diperpanjang SMB-nya.
- i) Kami menyediakan fitur Simulasi Perhitungan Simpanan dan SMB untuk memudahkan anda dalam melakukan perencanaan.

## 2) Siwadu Personal

Simpanan Wadi'ah Personal merupakan simpanan dengan saldo awal Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya tidak dibatasi jumlahnya serta bisa ditarik sewaktu-waktu oleh nasabah dan akan diberikan bagi hasil sesuai dengan saldo akhir simpanan setiap bulan yang akan dikonfersikan dalam bentuk bingkisan.

Fasilitas Serba Gratis yaitu gratis biaya administrasi bulanan simpanan dan gratis biaya tarik tunai, cek saldo dan transfer ke rekening lain secara on-line realtime.

Syarat dan ketentuan program:

- a) Telah menjadi anggota BTM Bandar Lampung dan membayar simpanan wajib.
- b) Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku sebanyak 1 lembar
- c) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) sebanyak 1 lembar

- d) Pas Photo 3x4 sebanyak 3 lembar
- e) Mengisi form aplikasi data base keanggotaan
- f) Jumlah setoran tidak dibatasi
- g) Simpanan dapat diambil kapan saja
- h) Batas saldo minimal Rp. 10.000,-
- i) Mendapatkan bonus ingkisan

### 3) Siwadu Tarbiyah

Simpanan Wadi'ah Tarbiyah merupakan simpanan untuk keperluan biaya pendidikan (Tarbiyah) dengan saldo awal Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya tidak dibatasi yang bisa diambil persemester dan akan diberikan bagi hasil sesuai dengan saldo akhir simpanan setiap bulan yang akan dikonfersikan dalam bentuk bingkisan. Apabila diambil sebelum waktunya bagi hasil akan dimasukkan ke rekening ZIS. Fasilitas yang diberikan yaitu gratis biaya administrasi bulanan simpanan dan gratis biaya tarik tunai, cek saldo, dan transfer ke rekening lain secara on-line realtime.

Syarat dan Ketentuan Program:

- a) Telah menjadi anggota BTM Bandar Lampung dan membayar simpanan wajib
- b) Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
- c) Jumlah setoran tidak dibatasi



- d) Simpanan dapat diambil dengan jangka waktu setiap 6 (enam) bulan atau kelipatannya
- e) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
- f) Mendapatkan bonus peralatan sekolah

#### 4) Siwadu Fitri

Simpanan Wadiah Fitri merupakan simpanan berjangka 12 bulan untuk keperluan Hari Raya Idul Fitri, dengan saldo awal Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya tidak ditentukan yang bisa diambil setiap 1 (satu) tahun sekali dua minggu (14 hari) sebelum hari raya idul fitri dan akan diberikan bagi hasil sesuai dengan saldo akhir simpanan setiap bulan yang akan dikonfersikan dalam bentuk bingkisan. Apabila diambil sebelum waktunya bagi hasil akan dimasukkan ke rekening ZIS. Fasilitas yang akan di dapat yaitu gratis biaya administrasi bulanan simpanan dan gratis biaya tarik tunai, cek saldo dan transfer ke rekening lain secara on-line realtime.

Syarat dan Ketentuan Program:

- a) Telah menjadi anggota BTM Bandar Lampung dan membayar simpanan wajib
- b) Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
- c) Jumlah setoran tidak dibatasi
- d) Simpanan dapat diambil 2 minggu sebelum Hari Raya Idul Fitri

e) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-

f) Mendapatkan bonus bingkisan fitri.

#### **5) Siwadu Qurban**

Simpanan Wadi'ah Qurban merupakan simpanan untuk keperluan ibadah Qurban dengan saldo awal Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya tidak ditentukan yang bisa diambil setiap 1 satu tahun sekali atau dua minggu (14 hari) sebelum hari raya Idul Adha, dan akan diberikan bagi hasil sesuai dengan saldo akhir simpanan setiap bulan yang akan di konfersikan dalam bentuk bingkisan. Apabila diambil sebelum waktunya bagi hasil akan dimasukkan ke rekening ZIS. Fasilitas yang akan di dapat yaitu gratis biaya administrasi bulanan simpanan dan gratis biaya tarik tunai, cek saldo dan transfer ke rekening lain secara on-line realtime.

#### **Syarat dan Ketentuan Program:**

- a) Telah menjadi anggota BTM Bandar Lampung
- b) Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
- c) Jumlah setoran tidak dibatasi
- d) Simpanan dapat diambil untuk kebutuhan ibadah qurban
- e) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-

## **b. Produk Pembiayaan**

### **1) *Mudharabah***

Pembiayaan dalam bentuk modal atau dana yang diberikan oleh BTM untuk nasabah untuk dikelola dalam usaha yang telah disepakati bersama. Selanjutnya dalam pembiayaan ini nasabah dan BTM setuju untuk berbagi hasil atas pendapatan usaha tersebut. Risiko kerugian ditanggung oleh pihak BTM kecuali kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelola atau nasabah, kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan. Jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industri perumahan, pertanian dan lain-lain berupa usaha modal kerja dan investasi.

### **2) *Musyarakah***

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank meruakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Manfaat dari pembiayaan untuk usaha ini yaitu:

- a) Lebih menguntungkan karena berdasarkan prinsip bagi hasil
- b) Mekanisme pengambilan yang fleksibel sesuai dengan realisasi usaha.

Fasilitas yang didapat yaitu:

- a) Mekanisme pengembalian pembiayaan yang fleksibel (bulanan atau sekaligus diakhir periode)
- b) Bagi hasil berdasarkan perhitungan revenue sharing.

### **3) *Murabahah***

Fasilitas penyaluran dana dengan sistem jual beli. BTM Bandar Lampung akan membelikan barang-barang halal apa saja yang nasabah butuhkan kemudian menjualnya kepada nasabah untuk diangsur sesuai dengan kemampuan nasabah. Produk ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha (modal kerja dan investasi: pengadaan barang modal seperti mesin, peralatan dll) maupun pribadi (misalnya pembelian kendaraan bermotor, rumah dll).

### **4) *Ijarah***

Yaitu fasilitas pembelian berupa sewa barang atau jasa dengan pembayaran secara angsuran. Fasilitas pembiayaan ijarah dapat digunakan untuk sewa tempat usaha, sewa kendaraan, pembayaran tenaga kerja, biaya kesehatan pendidikan dan lainnya.

### **5) *Hawalah***

Hawalah adalah transaksi pengalihan utang piutang, membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. BTM mendapatkan penggantian biaya yang timbul atas jasa pemindahan piutang. Sebagai contoh supplier jagung menjual

barangnya kepada pemilik pabrik pengolahan jagung yang akan dibayar dua minggu kemudian. Karena kebutuhan supplier akan likuiditas, ia meminta BTM untuk mengambil alih piutangnya. BTM pun akan menerima pembayaran dari pemilik pabrik pengolahan jagung dua minggu kemudian.

### **c. Produk Jasa**

*Bill Payment* atau *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah loket jasa pembayaran tagihan online yang tersebar diseluruh jaringan kantor BTM Lampung, sehingga memudahkan anggota dalam membayar tagihan-tagihhan rutin bulanan: tagihan PLN, Telkom, TV Kabel, BPJS, pembelian pulsa handphone hingga pembelian tiket pesawat.

## **B. Gambaran Umum Responden**

Pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *random sampling*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 97 responden yaitu dengan kriteria nasabah yang menggunakan produk pembiayaan murabahah dengan usia 20 tahun sampai dengan lebih dari 60 tahun. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

### **1. Jenis Kelamin**

Adapun data mengenai jenis kelamin responden KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1****Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pria	36	<b>37,2%</b>
2	Wanita	61	<b>62,8%</b>
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah wanita yaitu sebanyak 61 orang atau sebesar 62,8% dan pria berjumlah 36 orang atau sebesar 37,2%. Dari keterangan data diatas menunjukkan sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wanita.

## **2. Usia Responden**

Data mengenai usia responden pada penelitian ini peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, 50-59 tahun dan lebih dari 60 tahun. Adapun data mengenai usia responden dapat dilihat dari tabel berikut ini:



**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-29 tahun	14	14,4%
2	30-39 tahun	42	43,2%
3	40-49 tahun	34	35,1%
4	50-59 tahun	5	5,2%
5	>60 tahun	2	2,1%
<b>Total</b>		97	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-29 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 14,4%, responden yang berusia 30-39 tahun berjumlah 42 orang atau sebesar 43,2%, responden yang berusia 40-49 tahun berjumlah 34 orang atau sebesar 35,1%, responden yang berusia 50-59 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 5,2% dan responden yang berusia lebih dari 60 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 2,1%. Dari keterangan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diambil berusia 30-39 tahun.

### 3. Pendidikan Responden

Adapun data dan persentase berdasarkan pendidikan terakhir pada KSPPS BTM BiMU yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	8	8,2%
2	SMP	12	12,4%
3	SMA	31	32%
4	Sarjana	39	40,2%
	Lainnya	7	7,2%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir nasabah yang menjadi responden yaitu SD sebanyak 8 orang atau sebesar 8,2%, SMP sebanyak 12 orang atau sebesar 12,4%, SMA sebanyak 31 orang atau sebesar 32%, sarjana sebanyak 39 orang atau sebesar 40,2% dan pekerjaan lainnya sebanyak 7 orang atau sebesar 7,2%.

#### 4. Pekerjaan Responden

Adapun data dan persentase mengenai tingkat pekerjaan responden pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Disrtibusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Wiraswasta	51	52,6%
2	PNS	13	13,4
3	Pegawai Swasta	32	33%
4	Lainnya	1	1%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil menjadi responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yang berjumlah 51 orang atau sebesar 52,6%, PNS berjumlah 13 orang atau sebesar 13,4%, pegawai swasta berjumlah 32 orang atau sebesar 33% dan pekerjaan lainnya berjumlah 1 orang atau 1%.

## 5. Lama Menggunakan Pembiayaan Murabahah

Data mengenai responden yang sudah lama menggunakan pembiayaan murabahah pada penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu: kurang dari 1 tahun, 1-3 tahun, 4,6 tahun dan lebih dari 6 tahun, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Pembiayaan Murabahah**

<b>Lama menggunakan pembiayaan murabahah</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>persentase</b>
< 1 tahun	15	15,5%
1-3 tahun	33	34%
4-6 Tahun	28	28,9%
>6 tahun	21	21,6%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui lama nasabah menggunakan pembiayaan murabahah < 1 tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 15,5%, 1-3 tahun berjumlah 33 orang atau 34%, 4-6 tahun berjumlah 28 orang atau 28,9% dan > 6 tahun 21 orang atau 21,6%. Dengan demikian dapat disimpulkan dari keseluruhan responden yang berjumlah 97 orang bahwa mayoritas nasabah KSPPS BTM BiMU dengan lamanya menggunakan produk pembiayaan murabahah yaitu antara 1-3 tahun.

## 6. Penghasilan Rata-rata Sebulan

Data mengenai penghasilan rata-rata responden selama sebulan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi jawaban responden berdasarkan penghasilan rata-rata sebulan**

<b>Penghasilan Rata-Rata Sebulan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
< Rp. 3.000.000,00	46	47,4
Rp. 3.000.000,00 - Rp. 5.000.000,00	29	29,9
Rp. 5.100.000,00 – Rp. 7.000.000,00	13	13,4
Rp. >7.100.000,00	9	9,3
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nasabah pembiayaan murabahah yang berpenghasilan < Rp. 3.000.000,00 berjumlah 46 orang atau 47,4%, Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000,00 berjumlah 29 orang atau 29,9%, Rp. 5.100.000,00 – Rp. 7.000.000,00 berjumlah 13 orang atau 13,4% dan > Rp. 7.100.000,00 berjumlah 9 orang atau 9,3%. Dengan demikian, dapat disimpulkan dari keseluruhan responden yang berjumlah 97 orang bahwa mayoritas nasabah KSPPS BTM BiMU pengguna produk pembiayaan murabahah berpenghasilan rata-rata sebulan < Rp. 3.000.000,00.

## C. Analisis Data

### 1. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

#### a. Variabel $X_1$ (Kualitas Pelayanan)

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS		S		R		TS		STS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_1$ 1	42	43,3	51	53	4	4	0	0	0	0	97	100
2	$X_1$ 2	39	40,2	53	55	5	5	0	0	0	0	97	100
3	$X_1$ 3	45	46,6	52	54	0	0	0	0	0	0	97	100
4	$X_1$ 4	39	40,2	53	55	4	4	0	0	0	0	97	100
5	$X_1$ 5	51	52,6	66	68	2	2	0	0	0	0	97	100
6	$X_1$ 6	42	43,3	54	56	1	1	0	0	0	0	97	100
7	$X_1$ 7	25	25,8	44	45	5	5	1	1	0	0	97	100
8	$X_1$ 8	49	50,6	47	49	1	1	0	0	0	0	97	100
9	$X_1$ 9	53	54,6	43	44	1	1	0	0	0	0	97	100
10	$X_1$ 10	53	54,6	43	44	1	1	0	0	0	0	97	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.7, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 68%, diikuti dengan 52,6% responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Dimana hasil terbanyak setuju pada item  $X_{15}$  yaitu KSPPS BTM BiMU dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa yang dilakukan oleh KSPPS BTM BiMU sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Pada item  $X_{16}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 56%, diikuti dengan 43,3% responden menjawab sangat setuju. Yaitu kemampuan karyawan



menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah percaya dan yakin kepada KSPPS BTM BiMU dalam bertransaksi pembiayaan murabahah. Pada item  $X_{12}$  dan  $X_{14}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 55% dan diikuti dengan 40,2% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu tersedianya fasilitas di KSPPS BTM BiMU seperti memiliki ruangan yang nyaman untuk melakukan transaksi pembiayaan murabahah dan karyawan memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat. Pada item  $X_{19}$  dan  $X_{110}$  responden memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase 54,6% dan diikuti dengan 44% responden memberikan jawaban setuju. Yaitu karyawan dapat merespon permintaan nasabah dengan tanggap dan karyawan KSPPS BTM BiMU cepat dalam menangani nasabah yang bertransaksi. Pada item  $X_{13}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 54% dan diikuti dengan 46,6% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu karyawan menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat. Item  $X_{11}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 53% dan diikuti dengan 43,3% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu perlengkapan dan peralatan (teknologi) yang digunakan di KSPPS BTM BiMU memadai. Item  $X_{18}$  responden memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase 50,6% dan diikuti dengan 49% responden menjawab setuju. Yaitu kemudahan untuk menghubungi KSPPS BTM BiMU. Hasil terkecil terdapat pada item  $X_{17}$  yaitu karyawan memberikan

perhatian personal kepada nasabah khususnya pembiayaan murabahah. Dengan persentase 25,8% responden memberikan jawaban sangat setuju dan diikuti dengan 45% responden memberikan jawaban setuju. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BTM BiMU karena sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh responden.

**b. Variabel X<sub>2</sub> (Penanganan Komplain)**

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Jawaban responden berdasarkan variabel Penanganan Komplain**

No	Pernyataan	SS		S		R		TS		STS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X <sub>2.1</sub>	40	41	57	59	0	0	0	0	0	0	97	100
2	X <sub>2.2</sub>	46	47	49	51	2	2,1	0	0	0	0	97	100
3	X <sub>2.3</sub>	41	42	55	57	1	1,0	0	0	0	0	97	100
4	X <sub>2.4</sub>	42	43	53	55	2	2,1	0	0	0	0	97	100
5	X <sub>2.5</sub>	41	42	55	57	1	1,0	0	0	0	0	97	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju. Dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item X<sub>2.1</sub> dengan persentase 59% dan diikuti dengan 41% responden menjawab sangat setuju, yaitu KSPPS BTM BiMU sigap dalam menangani komplain. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan

kesigapan karyawan dalam menangani komplain nasabah. Item  $X_{23}$  dan  $X_{25}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 57% dan diikuti dengan 42% responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu KSPPS BTM BiMU memberikan kemudahan dalam pengajuan komplainnasabah dan nasabah merasa puas dengan penanganan komplain yang dilakukan KSPPS BTM BiMU. Pada item  $X_{24}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 55% dan diikuti dengan 43% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu KSPPS BTM BiMU dapat langsung menerima komplain dari nasabah. Pada item  $X_{22}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 51% dan diikuti dengan 47% nasabah memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu KSPPS BTM BiMU menyelesaikan komplain dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain di KSPPS BTM BiMU sangat bagus sehingga nasabah merasa puas.

c. Variabel  $X_3$  (Tingkat Margin)

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan variabel Tingkat Margin**

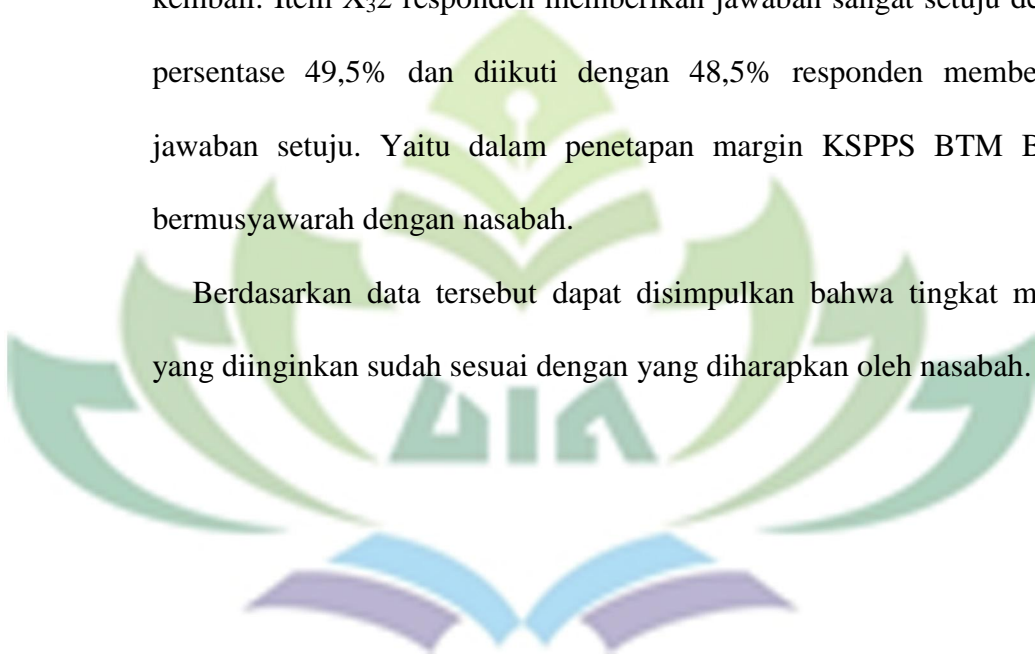
No	Pernyataan	SS		S		R		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_{3.1}$	35	36,1	56	57,7	5	5,2	1	1,0	0	0	97	100
2	$X_{3.2}$	48	49,5	47	48,5	2	2,1	0	0	0	0	97	100
3	$X_{3.3}$	51	52,6	41	42,3	4	4,1	0	0	0	0	97	100
4	$X_{4.4}$	26	26,8	65	67,0	4	4,1	1	1,0	0	0	97	100
5	$X_{5.5}$	32	33,0	61	62,9	3	3,1	0	0	0	0	97	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data tabel 4.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item  $X_{3.4}$  dengan persentase 67% dan diikuti dengan 26,8% responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu margin pembiayaan murabahah yang ditetapkan KSPPS BTM BiMU pada pembiayaan murabahah ringan (tidak memberatkan) nasabah. Item  $X_{3.5}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 62,9% dan diikuti dengan 33% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu besaran margin sesuai dengan kemampuan nasabah. Item  $X_{3.1}$  responden memberikan jawaban setuju dengan persentase 57,7% dan diikuti dengan 36,1% nasabah memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu margin keuntungan

yang telah disepakati oleh KSPPS BTM BiMU dan nasabah sesuai dengan yang diharapkan. Item X<sub>33</sub> responden memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase 52,6% dan diikuti dengan 42,3% responden memberikan jawaban setuju. Yaitu kelancaran dalam melakukan angsuran membuat saya mudah mengajukan pembiayaan kembali. Item X<sub>32</sub> responden memberikan jawaban sangat setuju dengan persentase 49,5% dan diikuti dengan 48,5% responden memberikan jawaban setuju. Yaitu dalam penetapan margin KSPPS BTM BiMU bermusyawarah dengan nasabah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat margin yang diinginkan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.



**d. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah**

No	Pernyataan	SS		S		R		TS		STS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y <sub>1.1</sub>	38	39,2	58	59,8	1	1,0	1	1,0	0	0	97	100
2	Y <sub>1.2</sub>	40	41,2	55	56,7	1	1,0	0	0	0	0	97	100
3	Y <sub>1.3</sub>	27	27,8	69	71,1	1	1,0	0	0	0	0	97	100
4	Y <sub>1.4</sub>	33	34,0	63	64,9	1	1,0	0	0	0	0	97	100
5	Y <sub>1.5</sub>	32	33,0	63	64,9	1	1,0	1	1,0	0	0	97	100
6	Y <sub>1.6</sub>	41	42,3	54	55,7	1	1,0	1	1,0	0	0	97	100
7	Y <sub>1.7</sub>	41	42,3	54	55,7	1	1,0	1	1,0	0	0	97	100
8	Y <sub>1.8</sub>	37	38,1	58	59,8	1	1,0	1	1,0	0	0	97	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 4.10, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju, dimana hasil terbanyak setuju terdapat pada item Y<sub>1.3</sub> dengan persentase 71,1% dan diikuti dengan 27,8% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu layanan yang diberikan KSPPS BTM BiMU sangat cepat. Item Y<sub>1.4</sub> dan Y<sub>1.5</sub> responden menjawab setuju dengan persentase 64,9% dan diikuti dengan 34% responden memberikan jawaban sangat setuju. Yaitu KSPPS BTM BiMU mempunyai fasilitas gedung yang memadai dan pilihan yang tepat bertransaksi pembiayaan murabahah untuk menggunakan jasa KSPPS



BTM BiMU kembali. Item Y<sub>18</sub> dan Y<sub>11</sub> responden menjawab setuju dengan persentase 59,8% dan diikuti dengan 38% responden memberi jawaban sangat setuju. Yaitu layanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan nasabah dan saya berniat untuk merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang lain. Item Y<sub>12</sub> responden menjawab setuju dengan persentase 56,7% dan diikuti dengan 41,2% responden menjawab sangat setuju. Yaitu kualitas layanan KSPPS BTM BiMU sangat baik. Item Y<sub>16</sub> dan Y<sub>17</sub> responden memberi jawaban setuju dengan persentase 55,5% dan diikuti dengan 42,3% responden memberi jawaban sangat setuju. Yaitu saya merasa puas dengan layanan yang diberikan dan saya merasa puas menggunakan jasa KSPPS BTM BiMU.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh KSPPS BTM BiMU sudah memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas karena harapan mereka akan layanan tersebut sudah terpenuhi.

## **2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kevalidan item-item dalam suatu pertanyaan. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas sebaiknya dilakukan

pada setiap butir pertanyaan. Untuk menentukan suatu item pertanyaan itu valid atau tidak, yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan jumlah responden atau  $n=97$ , sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah :  $r(0,05;97-2) = 0,200$ . Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item pertanyaan, maka yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS 16. Adapun hasil output SPSS perhitungan uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.11**

**Uji Validitas Variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan)**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Item 1	0,390	0,200	Valid
Item 2	0,332	0,200	Valid
Item 3	0,266	0,200	Valid
Item 4	0,404	0,200	Valid
Item 5	0,206	0,200	Valid
Item 6	0,489	0,200	Valid
Item 7	0,550	0,200	Valid
Item 8	0,404	0,200	Valid
Item 9	0,481	0,200	Valid
Item 10	0,274	0,200	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel  $X_1$  dapat dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dengan nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,200.

**Tabel 4.12****Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub> (Penanganan Komplain)**

Item Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
Item 1	0,579	0,200	Valid
Item 2	0,687	0,200	Valid
Item 3	0,627	0,200	Valid
Item 4	0,609	0,200	Valid
Item 5	0,553	0,200	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel X<sub>2</sub> dapat dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 4.13****Uji Validitas Variabel X<sub>3</sub> (Tingkat Margin)**

Item Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
Item 1	0,555	0,200	Valid
Item 2	0,646	0,200	Valid
Item 3	0,516	0,200	Valid
Item 4	0,355	0,200	Valid
Item 5	0,516	0,200	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel X<sub>3</sub> dapat dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 4.14****Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Item 1	0,398	0,200	Valid
Item 2	0,288	0,200	Valid
Item 3	0,379	0,200	Valid
Item 4	0,237	0,200	Valid
Item 5	0,358	0,200	Valid
Item 6	0,311	0,200	Valid
Item 7	0,468	0,200	Valid
Item 8	0,485	0,200	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel  $X_3$  dapat dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  atau bisa juga dengan menggunakan teori yang menyebutkan bahwa variabel yang dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60 ( $>0,60$ ).

Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu aplikasi statistik SPSS 16. Adapun hasil output perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Reability Coefficients</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
X <sub>1</sub>	10 item	0,633	Reliabel
X <sub>2</sub>	5 item	0,739	Reliabel
X <sub>3</sub>	5 item	0,677	Reliabel
Y	8 item	0,603	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2018.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 atau lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  0,200 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>,X<sub>3</sub> dan Y adalah reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak, karena data yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mengujinya dapat digunakan uji normalitas *Kolmogrov Smirnov* .

pengambilan keputusan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya. Jika signifikansi  $> 0.05$  maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya, jika signifikansi  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		.97
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46684762
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.942
Asymp. Sig. (2-tailed)		.337

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil output SPSS, 2018.

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.337 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.



### b. Uji Linearitas

Uji linearitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel *predictor* (X) dengan variabel *kriterium* (Y).

Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS uji linearitas ini menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. Atau jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Berikut adalah hasil uji linearitas:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan**

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X1	Between Groups	(Combined)	22.815	9	2.535	1.100	.371
		Linearity	5.435	1	5.435	2.359	.128
		Deviation from Linearity	17.380	8	2.172	.943	.486
	Within Groups		198.174	86	2.304		
Total			220.990	95			

Sumber: Hasil output SPSS, 2018.

Berdasarkan hasil dari pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah adalah  $0,486 > 0,05$ , maka kesimpulannya variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan linier signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Linearitas Penanganan Komplain**

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X2 Between Groups (Combined)	19.261	6	3.210	1.416	.217
Linearity	14.990	1	14.990	6.614	.012
Deviation from Linearity	4.271	5	.854	.377	.863
Within Groups	201.728	89	2.267		
Total	220.990	95			

Sumber: Hasil output SPSS, 2018.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui nilai signifikansi yang diperoleh adalah  $0,863 > 0,05$  maka kesimpulannya variabel penanganan komplain memiliki hubungan linier signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Nilai signifikansi variabel penanganan komplain lebih besar dari nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan yaitu  $0,863 > 0,486$ .

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Linearitas Tingkat margin**

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X3 Between Groups (Combined)	12.141	6	2.024	.862	.526
Linearity	.258	1	.258	.110	.741
Deviation from Linearity	11.884	5	2.377	1.013	.415
Within Groups	208.848	89	2.347		
Total	220.990	95			

Sumber: Hasil output SPSS, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui nilai signifikansi yang diperoleh adalah  $0,415 > 0,05$  maka kesimpulannya variabel tingkat margin memiliki hubungan linier signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mnguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkolerasi, maka variabel-

variabel ini tidak ortogonal, yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

1) Melihat nilai *Tolerance*

- a) Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

2) Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- a) Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas
- b) Jika nilai VIF  $> 10,00$  maka terjadi multikolinearitas.

Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	25.056	4.288		5.843	.000		
X1	.104	.074	.140	1.401	.165	.993	1.007
X2	.254	.101	.252	2.501	.014	.975	1.025
X3	-.011	.112	-.010	-.100	.920	.977	1.024

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: hasil output SPSS, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada hasil output SPSS tabel *Coefficients*, masing-masing variabel independen memiliki  $VIF < 10$  dan nilai  $Tolerance > 0,10$ , maka kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

#### 4. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas

atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara memprediksinya dilakukan dengan melakukan uji glejser sebagai berikut:

**Tabel 4.21**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.286	5.84		2.202	.030
X1	-.005	.049	-.017	-.111	.912
X2	.025	.049	.087	.509	.612
X3	-.036	.044	-.116	-.806	.422

a. Dependent Variable: Abs\_Res  
Sumber: Hasil Output SPSS, 2018

Berdasarkan hasil tabel diatas diketahui bahwa nilai signifkansinya dari ketiga variabel lebih besar dari 0,05 dengan rincian, untuk variabel X1 nilai signifkansi yang dihasilkan  $0,912 > 0,05$ , untuk variabel X2 nilai signifkansi  $0,612 > 0,05$ , sedangkan dari variabel X3 nilai signifkansinya  $0,422 > 0,05$ .

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pada model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas pada masing-masing variabel dependen.



## 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa  $n = 97$  pada tingkat signifikan 5% dengan menggunakan uji 2 sisi diperoleh nilai  $t$  tabel ( $94 ; 0,025$ ) sebesar 1,986, sedangkan  $t$  hitung dari variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan),  $X_2$  (Penanganan Komplain),  $X_3$  (Tingkat Margin) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.450	4.296		5.691	.000
X1	.106	.075	.239	2.410	.002
X2	.281	.100	.279	2.802	.006
X3	-.013	.113	-.012	-.117	.907

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Hasil output SPSS, 2018

Pada tabel diatas, dijelaskan nilai *koefficients* dari persamaan regresi, dimana:

Y = Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Penanganan Komplain

X3 = Tingkat Margin

Dalam penelitian ini persamaan regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 24.450 + 0,106 X_1 + 0,281 X_2 + -0,113 X_3$$

berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 24.450, artinya jika nilai variabel dengan koefisien variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), penanganan komplain ( $X_2$ ) dan tingkat margin ( $X_3$ ) bernilai konstan tau nol (0), maka variabel kepuasan nasabah tetap sebesar 24.450.
- b. Nilai koefisien variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,106, artinya bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan satu satuan maka variabel kepuasan nasabah pembiayaan murabahah akan naik sebesar 0,106 dengan asumsi bahwa variabel lain dari model regresi adalah tetap. Artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan semakin baik, maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan.
- c. Nilai koefisien variabel penanganan komplain ( $X_2$ ) sebesar 0,281, artinya bahwa setiap kenaikan variabel penanganan komplain satu satuan maka variabel kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,281 dengan asumsi bahwa variabel lain dari model regresi adalah tetap. Artinya terjadi hubungan positif antara variabel penanganan komplain dengan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini menunjukkan apabila variabel penanganan komplain semakin baik, maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan.

- d. Nilai koefisien variabel tingkat margin ( $X_3$ ) sebesar -0,113, artinya bahwa setiap penurunan variabel tingkat margin satu satuan maka variabel kepuasan nasabah pembiayaan murabahah akan turun sebesar -0,113 dengan asumsi bahwa variabel lain dari model regresi adalah tetap. Artinya tidak terjadi hubungan negatif antara variabel tingkat margin dengan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Hal ini menunjukkan apabila semakin sesuai tingkat margin yang ditawarkan oleh perusahaan, maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan.

#### 1) Uji T (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel dependen terkait. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi:

- a) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

(1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

(2) Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

b) Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS

(1) Jika nilai  $\text{sig.} < 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

(2) Jika nilai  $\text{sig.} > 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.450	4.296		5.691	.000
X1	.106	.075	.239	2.410	.002
X2	.281	.100	.279	2.802	.006
X3	-.013	.113	-.012	-.117	.907

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Hasil output SPSS,2018

a) Variabel Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan diatas didapatkan nilai  $t$  hitung sebesar  $2,410 > 1,986$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  maka dapat

disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

b) Variabel Penanganan Komplain

Dari hasil perhitungan pada tabel diatas nilai  $t$  hitung sebesar  $2.802 > 1,986$  dan nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel Penanganan Komplain berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

c) Variabel Tingkat Margin

Dari hasil perhitungan pada tabel diatas nilai  $t$  hitung sebesar  $-0,117 < 0,05$  dan nilai signifikan  $0,907 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya variabel tingkat margin tidak berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan bahwa variabel penanganan komplain memiliki nilai beta yang paling tinggi yaitu sebesar 0,281. Artinya variabel  $Y$  (Kepuasan Nasabah) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel penanganan komplain dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dan tingkat margin. Koefisien yang dimiliki oleh variabel  $X_2$  memiliki nilai yang lebih besar, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penanganan komplain, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

## 2) Uji F (Simultan)

Uji F simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian simultan pada skripsi ini dengan menggunakan SPSS 16 *for windows*. Hasil uji F dapat dilihat dari output ANOVA berikut ini:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23.401	3	7.800	3.512	.018 <sup>a</sup>
Residual	206.558	93	2.221		
Total	229.959	96			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

Sumber: Hasil output SPSS, 2018

Berdasarkan data pada kolom F diatas nilai F hitung adalah 3.512 sedangkan F tabel diperoleh dari df 1 (k-1) atau  $3-1=2$  dan df 2 (n-k)



atau  $97-3=94$  dan menghasilkan nilai F tabel (3;94) sebesar 2,70. Nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai F hitung  $>$  F tabel, karena  $3.512 > 2,70$  dan nilai signifikansi  $0,018 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah.

### 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	.502	.473	1.490

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil output SPSS, 2018

Berdasarkan hasil uji determinasi yang tampak pada tabel diatas, besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,473 hal tersebut berarti 47,3% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin sedangkan sisanya

(100% - 47,3%) adalah 52,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan diatas.

## 6. Pembahasan

### a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah

Dari hasil analisa data variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t$  hitung  $2,410 > t$  tabel  $1,986$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ , nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu  $0,106$ . Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau dengan kata lain secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai kualitas pelayanan secara positif mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan BTM BiMU, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Penelitian ini selaras dengan Teori Kepuasan (*The expectancy disconfirmation models*) milik Sumarwan yaitu model yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, yang merupakan dampak perbandingan harapan konsumen sebelum konsumsi

atau pembelian dengan kinerja sesungguhnya yang diperoleh konsumen. Konsumen yang puas akan menggunakan produk atau jasa tersebut secara terus menerus.

Teori tersebut juga didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Brown bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan atau pelayanan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut kemulut

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rokhman (2016), mengenai kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Hal ini menunjukkan nilai kualitas layanan di BMT cukup baik, dan dari berbagai komponen dari kualitas pelayanan seperti fasilitas fisik, kualitas sumber daya manusia, pelayanan yang cepat dan ramah, jaminan keamanan transaksi serta berbagai komponen penting dalam kualitas

pelayanan dianggap cukup baik oleh nasabah pembiayaan BMT di Kudus.<sup>1</sup>

#### **b. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah**

Dari hasil analisa data variabel penanganan komplain mempunyai nilai  $t$  hitung sebesar  $2.802 > 1,986$  dan nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$ , nilai koefisien dari variabel penanganan komplain bernilai positif yaitu 0,281. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau dengan kata lain secara parsial penanganan komplain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Arah koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai penanganan komplain secara positif mampu meningkatkan kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Artinya semakin baik penanganan komplain yang diberikan BTM BiMU maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Penelitian tersebut didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Fornel (2013) dalam anindyta mengatakan bahwa suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang

---

<sup>1</sup> Wahibur Rokhman, “*Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*”, (Jurnal Iqstishadia: Prodi Ekonomi Syariah, STAIN Kudus, Vol. 9, No.2, 2016).

mengeluh menjadi konsumen yang merasa puas dan setia menggunakan jasa layanan perusahaan. Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen melalui penanganan yang cepat dan tepat atas keluhan-keluhan yang mereka kemukakan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anindyta Budiarti (2011), mengenai penanganan keluhan, bahwa secara parsial menunjukkan bahwa penanganan keluhan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>2</sup>

### **c. Pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah**

Dari hasil analisa data variabel tingkat margin mempunyai nilai nilai t hitung sebesar -0,117 dan  $< 0,05$  signifikansi  $0,907 > 0,05$ . Nilai koefisien dari variabel tingkat margin bernilai negatif yaitu -0,013. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, atau dengan kata lain secara parsial tingkat margin berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS BTM BiMU merasakan bahwa tingkat margin yang ditetapkan

---

<sup>2</sup> Anindyta Budiarti, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluh terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*, (Jurnal Ekuitas, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Vol.15, No.2 Juni 2011 : 210-231).

kepada nasabah cukup tinggi. Hal tersebut mungkin disebabkan karena nasabah pembiayaan murabahah membandingkan tingkat margin atau tingkat suku bunga yang ada di lembaga keuangan mikro syariah lebih tinggi dibanding dengan lembaga keuangan konvensional. Nasabah merasa tingkat margin yang ditetapkan BTM BiMU lebih tinggi, sehingga membuat nasabah pembiayaan murabahah tidak puas dengan besarnya tingkat margin tersebut.

Tingkat suku bunga yang ada dalam lembaga keuangan konvensional dan tingkat margin untuk lembaga keuangan yang berprinsip syariah menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi nasabah dalam menentukan keputusan untuk memilih lembaga keuangan mana yang mereka percaya untuk mengelola ataupun memanfaatkan dananya, sehingga jika nasabah sudah memilih mereka bisa merasakan puas atau tidaknya dengan tingkat margin yang mereka terima.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustya Murti Wulan (2006), mengenai tingkat suku bunga, bahwa secara parsial menunjukkan bahwa tingkat suku bunga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Medan. Hal ini terjadi karena tingkat suku bunga yang berfluktuasi, sehingga nasabah tidak mementingkan lagi jumlah tingkat

suku bunga dan mereka lebih mementingkan pelayanan yang baik dan keamanan depositonya.<sup>3</sup>

**d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,473 atau 47,3%. Artinya bahwa variasi variabel independen memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh uji F (Uji simultan) menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 3.512 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Sehingga  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $3.512 > 2,70$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah.

---

<sup>3</sup> Agustya Murti Wulan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Kepuasan nasabah Deposito pada PT.Bank Mandiri Medan”, (skripsi: Fakultas Ekonomi, Departemen Manajemen, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2016).



Hal ini selaras dengan teori Parasuraman tentang model SERVQUAL atau *Service Quality* untuk menentukan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin dengan melalaui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible sebagai acuan untuk menentukan tingkat kepuasan. Apabila kelima dimensi itu sudah terpenuhi maka dapat tercipta kepuasan nasabah khususnya di KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan terhadap 97 sampel responden dalam penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN TINGKAT MARGIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH” (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian statistik t (secara parsial) adalah:
  - a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memiliki hubungan yang searah dan bernilai positif, hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka, kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.
  - b. Variabel penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan memiliki hubungan yang searah dan bernilai positif. artinya semakin baik penanganan komplain yang diberikan maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

- c. Variabel tingkat margin berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan murabahah merasa tingkat margin yang ditetapkan kepada nasabah cukup tinggi.

2. Berdasarkan hasil pengujian statistik F (secara simultan)

Variabel independen (kualitas pelayanan, penanganan komplain dan tingkat margin) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah), hal ini berarti bahwa variabel independen sudah cukup baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah pembiayaan murabahah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak KSPPS BTM BiMU

- a. Pihak KSPPS BTM BiMU dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki, baik berupa fasilitas fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sehingga para nasabah merasa aman dalam menggunakan jasa KSPPS BTM BiMU dan memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga akan memberikan kepuasan kepada nasabah.
- b. Lebih meningkatkan penanganan komplain dari para nasabah, agar penanganan yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi para nasabah.

- c. Meskipun tingkat margin berpengaruh negatif terhadap kepuasan, diharapkan KSPPS BTM BiMU dalam menetapkan tingkat margin lebih disesuaikan dengan kemampuan nasabah agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan mikro syariah yang lainnya.
  - d. Hendaknya KSPPS BTM BiMU tetap mempertahankan kinerja yang telah dicapai baik kinerja perusahaan dan kinerja karyawan agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan dapat terus bertahan dalam persaingan dunia lembaga keuangan mikro syariah yang berkembang saat ini.
2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena dari penelitian ini diketahui 52,7% masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sumiyanto. *BMT Menuju Koperasi Modern*, Yogyakarta:ISES Publishing, 2008.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Asep Saefudin, Khairil Anwar Noto, aam Alamudi, Kusman Sadik, *Statistika Dasar*, Jakarta, Grasindo, 2009.
- A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Danang Sunyoto. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi: Alat Statistik & Analisis Output Komputer*, Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Fandi Tjiptono. 2001, *Kualitas Jasa: Pengukuran, keterbatasan dan implikasi manajerial* Jakarta, Bumi Aksara, 2001.
- Fandi Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media, 2005.
- Hendryadi & Suryani, *Metode Riset Kuantitatif:Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta:PRENADAMEDIA GROUP, 2015.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, IV* Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- J Supranto. *Statistik (Teori dan Aplikasi)*, Cet ke-6, Jakarta:Erlangga, 2000.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada2002.
- Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, Cet. Ke-1, 2001.
- Muhamad. 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam:Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta:PT. Rajawali Pers, 2015.
- Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2009.

- Nurul Zuriah. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran : Analisa, perencanaan, implementasi dan pengendalian*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Rahmad Syafe'i. *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2000.
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 13*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- . *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- V. Wiratna Sujarweni & Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- . *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015.
- Anindhya Budiarti. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jurnal Ekuitas, ISSN 1411-0393, Vol.15, No.2 Juni 2011: 210-231, 2009.
- Haily & Sri Yanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prima Tour and Travel*, Jurnal Zona Manajerial, Batam, Fakultas Ekonomi 13-23 ISSN 2087-7331, Vol 8, No.2, 2016.
- Muhammad Turmudi. *Penentuan Margin Ba'I Almurabahah pada program Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jurnal Al-adl, Dosen Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Sultan Qaimuddin Kendari, Vol. 7 N0. 1), 2014.

- Ratih Jualiawati, dkk, *Perancangan Sistem Akuntansi di BMT Babussalam*, Bandung, Universitas Islam Prodi Akuntansi Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Jurnal Prosising Akuntansi, ISSN, :2460-6561, 2015.
- Tuti Hastuti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah*, Malang, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Widyagama, Vol.2, No. 1, 2013.
- Wahibur Rokhman. *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, (STAIN Kudus, Iqtishadia, 2016), Jurnal, Prodi Ekonomi Syariah Iqtishadia Vol.9, No. 2, 2016.
- Adi Krismanto. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyaltas Nasabah*, Tesis Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang: 2009.
- Agustya Murti Wulan, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Kepuasan nasabah Deposito pada PT.Bank Mandiri Medan*”, (skripsi: Fakultas Ekonomi, Departemen Manajemen, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2016).
- Suryani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyaltas*, Skripsi: Jurusan Manajemen, UIN Jakarta, 2010.
- Fitri Mustagfiroh. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth*. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang, Tugas Akhir (D3) 2016.
- Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004, *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, 2004.
- Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, No: 91/Kep/M.KUKMI/IX/2004, *Petunjuk Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*,
- Nja. *Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia Menunjukkan Trend Positif*, Www.Edunews.Id Diakses Pada Senin 25 Februari 2018 Pukul 09:43 WIB.



## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

*Assalamualaikum wr.wb*

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, maka saya :

Nama : Diantika Sepyarina

NPM : 1451020185

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah di KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung.**

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, maka saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesiner ini. Peran serta Bapak/Ibu/Saudara/i sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Peneliti

Diantika Sepyarina

## KUESIONER PENELITIAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)**

#### **A. Identitas Responden**

Petunjuk:

Berikan tanda ( ) pada kolom yang telah disediakan:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin ☐ : Pria ☐ : Wanita
3. Umur ☐ : 20-29 tahun ☐ : 30-39 tahun  
☐ : 40-49 tahun ☐ : 50-59 tahun  
☐ : > 60 tahun
4. Pendidikan terakhir : ☐ : SD ☐ : Sarjana  
☐ : SMP ☐ : Lainnya  
☐ : SMA
5. Pekerjaan : ☐ : Wiraswasta ☐ : Pegawai Swasta  
☐ : PNS ☐ : Lainnya
6. Lama menggunakan pembiayaan murabahah : ☐ <1 tahun  
☐ 1-3 tahun  
☐ 4-6 tahun  
☐ >6 tahun
7. Penghasilan rata-rata sebulan : ☐ < Rp. 3.000.000,-  
☐ Rp.3.000.000,- – Rp. 5.000.000,-  
☐ Rp. 5.100.000,- – Rp. 7.000.000,-  
☐ > Rp. 7.100.000,-

## B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan
2. Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban :  
(SS) = Sangat Setuju  
(S) = Setuju  
(R) = Ragu  
(TS) = Tidak Setuju  
(STS) = Sangat Tidak Setuju
3. Berikan tanda ceklis ( ) pada kolom isian yang telah disediakan dengan pilihan anda.

## C. Pertanyaan

### Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Perlengkapan dan peralatan (teknologi) yang digunakan di KSPPS BTM BiMU memadai					
2.	Tersedianya fasilitas di KSPPS BTM BiMU, seperti memiliki ruangan yang nyaman untuk melakukan transaksi pembiayaan murabahah					
3.	Karyawan menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat					
4.	Karyawan memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat					
5.	KSPPS BTM BiMU dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data nasabah					
6.	Karyawan menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah dengan baik					
7.	Karyawan memberikan perhatian personal kepada nasabah khususnya pembiayaan murabahah					
8.	Kemudahan untuk menghubungi KSPPS BTM BiMU					
9.	Karyawan dapat merespon permintaan nasabah dengan tanggap					
10.	Karyawan KSPPS BTM BiMU cepat dalam menangani nasabah yang bertransaksi					

**Variabel Penanganan Komplain (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	KSPPS BTM BiMU sigap dalam menangani komplain					
2.	KSPPS BTM BiMU menyelesaikan komplain dengan cepat dan tepat					
3.	KSPPS BTM BiMU memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain nasabah					
4.	KSPPS BTM BiMU dapat langsung menerima komplain dari nasabah					
5.	Nasabah merasa puas dengan penanganan komplain yang dilakukan KSPPS BTM BiMU					

**Variabel Tingkat Margin (X<sub>3</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Margin keuntungan yang telah disepakati oleh KSPPS BTM BiMU dan nasabah sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Dalam penetapan margin, KSPPS BTM BiMU bermusyawarah dengan nasabah					
3.	Kelancaran dalam melakukan angsuran membuat saya mudah mengajukan pembiayaan kembali					
4.	Margin pembiayaan murabahah yang ditetapkan KSPPS BTM BiMU pada pembiayaan murabahah ringan (tidak memberatkan) nasabah					
5.	Besaran margin sesuai dengan kemampuan nasabah					

**Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Layanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan nasabah					
2.	Kualitas layanan KSPPS BTM BiMU sangat baik					
3.	Layanan yang diberikan KSPPS BTM BiMU sangat cepat					
4.	KSPPS BTM BiMU mempunyai fasilitas gedung yang memadai					
5.	Pilihan yang tepat bertransaksi pembiayaan murabahah untuk menggunakan jasa KSPPS					

	BTM BiMU kembali					
6.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan					
7.	Saya merasa puas menggunakan jasa KSPPS BTM BiMU					
8.	Saya berniat untuk merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada orang lain					



Lampiran 6 : Jawaban Kuesioner Responden di KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung

X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	Y1. 6	Y1. 7	Y1. 8	Y1
4	4	5	4	4	5	5	5	44	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	4	5	4	4	36
5	4	5	4	4	5	4	5	44	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	4	5	4	4	34
5	4	5	4	3	5	4	5	44	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	4	5	4	4	34
5	4	5	4	4	4	4	5	44	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	3	21	4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	5	5	4	5	4	4	5	44	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	5	5	4	4	4	5	5	44	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	3	5	4	5	5	5	4	43	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	5	4	4	4	5	5	4	44	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	4	5	4	4	37
4	4	4	5	4	5	5	4	44	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	5	4	4	35
5	4	4	4	3	4	4	5	42	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	4	5	4	34
5	5	5	4	4	4	4	5	45	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	4	5	4	35
4	5	5	4	4	4	4	5	44	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	4	4	5	4	34
4	5	5	4	4	4	4	5	42	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	4	5	5	4	35
4	5	4	4	4	5	5	4	44	4	4	4	5	5	22	3	5	5	5	5	23	4	4	5	4	4	5	5	5	36
5	4	4	5	4	5	5	4	45	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	5	4	4	5	35
5	4	4	5	4	5	5	4	45	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	5	4	4	4	34
5	4	5	5	4	4	5	4	45	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	4	4	4	34
5	4	4	5	4	4	4	5	43	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	5	4	5	4	36
4	5	5	4	5	4	4	5	44	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	4	4	5	5	4	5	44	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	4	5	5	4	36
4	5	4	5	4	5	4	5	45	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	5	4	4	4	5	5	4	44	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	4	5	34
5	4	5	4	4	4	5	4	44	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	4	4	4	5	36

5	4	5	4	4	4	5	5	45	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	5	23	5	4	4	4	4	5	5	4	35
5	4	5	4	4	4	5	5	45	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	5	5	4	34
5	4	4	5	4	4	4	5	44	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	4	5	4	4	34
4	4	5	5	4	5	4	5	44	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	5	5	5	3	5	4	5	44	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	4	4	4	5	37
4	5	5	5	5	5	4	4	46	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	5	4	5	4	5	5	4	45	4	5	5	5	5	24	2	5	5	4	4	20	4	4	5	4	3	5	4	4	33
4	5	4	5	4	4	5	4	44	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	5	5	4	36
5	3	4	5	5	4	5	4	43	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	4	5	5	4	36
5	5	4	4	4	4	5	5	45	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	4	5	5	38
5	4	5	4	5	4	5	5	46	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	4	4	5	4	35
5	2	5	4	4	5	5	5	43	4	5	4	4	5	22	4	5	4	3	4	20	5	5	4	4	5	4	4	4	35
5	4	5	4	4	5	4	4	44	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	5	4	5	5	4	4	44	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	4	4	5	34
5	5	4	4	4	4	4	5	43	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	4	4	5	34
5	4	4	4	4	4	4	5	42	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	4	4	5	4	34
4	4	4	4	4	5	4	5	44	5	4	5	5	4	23	3	4	5	5	4	21	4	5	4	5	5	5	5	4	37
4	5	4	4	4	5	4	5	45	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	5	5	5	4	5	5	4	47	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	5	4	4	34
5	5	5	5	4	4	5	4	46	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	4	4	4	5	5	46	4	4	5	5	4	22	4	4	4	3	4	19	5	5	4	5	5	4	5	4	37
4	5	5	5	5	4	5	5	47	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	5	4	5	4	36
4	4	5	4	4	4	5	5	45	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	4	5	4	4	34
4	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	4	4	5	5	35
5	4	5	4	4	5	4	5	44	5	4	5	5	4	23	3	3	5	4	4	19	4	5	5	4	3	4	5	5	35
5	5	4	5	4	5	4	4	45	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	5	5	4	35
5	4	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	5	5	25	5	4	3	3	5	20	4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	5	5	5	4	43	4	4	3	5	5	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32



5	4	4	4	4	5	5	4	43	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	4	4	4	4	43	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	4	4	4	5	4	4	5	43	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	4	4	5	5	4	4	4	44	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	4	4	5	5	5	47	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	5	4	4	5	5	44	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	5	5	4	4	43	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	5	5	34
5	5	4	4	4	4	5	4	44	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	4	4	34
5	5	5	4	4	4	5	4	44	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	5	5	5	38
5	5	4	4	5	4	4	5	44	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	5	5	4	4	35
4	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	4	4	20	5	5	5	2	4	21	4	4	5	5	4	5	5	3	35
4	5	5	4	4	4	4	4	44	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	5	4	5	4	5	4	43	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	5	5	4	5	4	4	5	44	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	4	5	5	5	4	4	5	45	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	4	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	3	22	4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	5	5	4	5	5	4	4	44	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	4	5	5	36
4	4	5	5	4	5	5	5	47	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	4	5	5	4	5	5	5	47	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	4	4	4	4	5	5	5	44	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	3	5	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	5	5	3	5	4	4	4	42	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	4	4	5	5	5	45	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	6	4	4	35
4	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	4	5	4	34
5	5	4	5	4	4	4	5	44	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	4	4	4	4	35
4	4	5	4	4	5	5	5	44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	5	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	5	5	5	35

5	4	4	5	4	5	3	5	43	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	5	5	4	4	5	5	5	47	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	5	5	36
5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	4	4	4	36
4	5	4	4	4	5	5	5	45	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	3	21	5	4	5	5	5	4	4	5	37
4	5	4	5	4	5	5	4	46	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	4	4	5	37
4	4	3	5	4	5	5	4	43	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	4	4	5	5	4	5	4	4	35
4	4	5	4	5	5	4	5	46	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	4	4	4	4	45	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	5	4	4	4	36
4	5	4	5	4	5	4	4	44	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	4	3	4	34
4	4	4	5	4	5	4	5	44	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	4	5	4	35
5	4	4	5	4	4	4	5	44	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	4	4	4	4	5	5	5	46	4	5	5	5	4	23	3	5	4	4	5	21	4	4	4	5	4	5	4	5	35
4	4	5	4	4	5	5	4	43	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	5	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	5	4	5	2	5	5	5	44	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	5	5	5	38
5	5	4	5	4	5	4	4	45	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	4	5	5	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	3	20	5	5	4	4	5	5	5	5	38

## Lampiran 7

### Uji Validitas

#### 1. Variabel (X<sub>1</sub>) Kualitas Pelayanan

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.204*	-.038	.217*	-.058	.074	.228*	.175	.015	-.020	.390**
	Sig. (2-tailed)		.045	.715	.033	.574	.471	.025	.087	.884	.845	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	-.204*	1	-.008	-.015	.017	.095	.027	.140	.169	.061	.332**
	Sig. (2-tailed)	.045		.938	.883	.870	.354	.795	.173	.099	.554	.001
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	-.038	-.008	1	.038	-.126	.053	.150	-.169	.035	.111	.266**
	Sig. (2-tailed)	.715	.938		.710	.220	.607	.144	.099	.736	.278	.009
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.217*	-.015	.038	1	-.119	.201*	.072	-.051	-.026	-.063	.404**
	Sig. (2-tailed)	.033	.883	.710		.247	.049	.482	.616	.798	.537	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.5	Pearson Correlation	-.058	.017	-.126	-.119	1	-.034	.097	-.086	.051	.152	.206*
	Sig. (2-tailed)	.574	.870	.220	.247		.743	.343	.405	.622	.137	.043
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.6	Pearson Correlation	.074	.095	.053	.201*	-.034	1	.143	.164	.232*	-.122	.489**
	Sig. (2-tailed)	.471	.354	.607	.049	.743		.162	.109	.022	.235	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.7	Pearson Correlation	.228*	.027	.150	.072	.097	.143	1	.191	.268**	.009	.550**
	Sig. (2-tailed)	.025	.795	.144	.482	.343	.162		.061	.008	.931	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.8	Pearson Correlation	.175	.140	-.169	-.051	-.086	.164	.191	1	.195	.030	.404**
	Sig. (2-tailed)	.087	.173	.099	.616	.405	.109	.061		.055	.767	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.9	Pearson Correlation	.015	.169	.035	-.026	.051	.232*	.268**	.195	1	-.015	.481**
	Sig. (2-tailed)	.884	.099	.736	.798	.622	.022	.008	.055		.887	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.10	Pearson Correlation	-.020	.061	.111	-.063	.152	-.122	.009	.030	-.015	1	.274**
	Sig. (2-tailed)	.845	.554	.278	.537	.137	.235	.931	.767	.887		.007
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1	Pearson Correlation	.390**	.332**	.266**	.404**	.206*	.489**	.550**	.404**	.481**	.274**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.009	.000	.043	.000	.000	.000	.000	.007	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Variabel (X<sub>2</sub>) Penanganan Komplain

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.316**	.121	.170	.145	.579**
	Sig. (2-tailed)		.002	.240	.096	.156	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.316**	1	.304**	.237*	.241*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.019	.018	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.121	.304**	1	.322**	.179	.627**
	Sig. (2-tailed)	.240	.002		.001	.080	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X2.4	Pearson Correlation	.170	.237*	.322**	1	.134	.609**
	Sig. (2-tailed)	.096	.019	.001		.191	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X2.5	Pearson Correlation	.145	.241*	.179	.134	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.156	.018	.080	.191		.000
	N	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.579**	.687**	.627**	.609**	.553**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 3. Variabel (X<sub>3</sub>) Tingkat Margin

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.327**	.014	-.073	.136	.555**
	Sig. (2-tailed)		.001	.893	.475	.185	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	.327**	1	.222*	-.062	.150	.646**
	Sig. (2-tailed)	.001		.029	.544	.142	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X3.3	Pearson Correlation	.014	.222*	1	.014	.052	.516**
	Sig. (2-tailed)	.893	.029		.890	.610	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X3.4	Pearson Correlation	-.073	-.062	.014	1	.071	.355**
	Sig. (2-tailed)	.475	.544	.890		.489	.000
	N	97	97	97	97	97	97
X3.5	Pearson Correlation	.136	.150	.052	.071	1	.516**
	Sig. (2-tailed)	.185	.142	.610	.489		.000
	N	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.555**	.646**	.516**	.355**	.516**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4. Variabel (Y) Kepuasan Nasabah

Correlations										
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.319**	.010	.028	.062	-.103	-.105	.149	.397**
	Sig. (2-tailed)		.001	.925	.782	.549	.315	.307	.145	.000
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1.2	Pearson Correlation	.319**	1	-.035	-.017	-.159	-.184	-.081	-.018	.288**
	Sig. (2-tailed)	.001		.732	.870	.119	.071	.430	.860	.004
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1.3	Pearson Correlation	.010	-.035	1	.068	.068	.069	.005	-.008	.379**
	Sig. (2-tailed)	.925	.732		.511	.509	.502	.960	.937	.000
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1.4	Pearson Correlation	.028	-.017	.068	1	.132	-.211*	.000	-.037	.237*
	Sig. (2-tailed)	.782	.870	.511		.199	.038	.996	.721	.019
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1.5	Pearson Correlation	.062	-.159	.068	.132	1	.029	.118	.047	.358**
	Sig. (2-tailed)	.549	.119	.509	.199		.778	.250	.644	.000
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1.6	Pearson Correlation	-.103	-.184	.069	-.211*	.029	1	.195	.030	.311**
	Sig. (2-tailed)	.315	.071	.502	.038	.778		.057	.769	.002
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1.7	Pearson Correlation	-.105	-.081	.005	.000	.118	.195	1	.264**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.307	.430	.960	.996	.250	.057		.009	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y1.8	Pearson Correlation	.149	-.018	-.008	-.037	.047	.030	.264**	1	.485**
	Sig. (2-tailed)	.145	.860	.937	.721	.644	.769	.009		.000
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97
Y1	Pearson Correlation	.397**	.288**	.379**	.237*	.358**	.311**	.468**	.485**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.019	.000	.002	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	96	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Lampiran 8

### Uji Reliabilitas

#### 1. Variabel ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	91.5
	Excluded <sup>a</sup>	9	8.5
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	11

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	82.64	15.108	.262	.617
X1.2	82.66	15.414	.205	.625
X1.3	82.61	15.741	.142	.633
X1.4	82.79	14.832	.252	.617
X1.5	82.52	16.002	.084	.639
X1.6	82.77	14.719	.377	.602
X1.7	83.22	14.651	.459	.595
X1.8	82.61	15.157	.290	.614
X1.9	82.52	14.877	.378	.604
X1.10	82.46	15.730	.155	.631
X1	43.52	4.148	1.000	.335

## 2. Variabel (X<sub>2</sub>) Penanganan Komplain

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	91.5
	Excluded <sup>a</sup>	9	8.5
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	40.10	7.864	.451	.717
X2.2	39.99	7.552	.585	.693
X2.3	40.07	7.755	.513	.707
X2.4	40.00	7.792	.490	.710
X2.5	40.06	7.975	.425	.722
X2	22.25	2.355	1.000	.580

## 3. Variabel (X<sub>3</sub>) Tingkat Margin

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	91.5
	Excluded <sup>a</sup>	9	8.5
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	39.35	6.084	.393	.645
X3.2	39.10	5.823	.505	.617
X3.3	39.06	6.204	.347	.656
X3.4	39.33	6.703	.175	.695
X3.5	39.21	6.311	.367	.654
X3	21.78	1.859	1.000	.320



#### 4. Variabel (Y) Kepuasan Nasabah

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	90.6
	Excluded <sup>a</sup>	10	9.4
	Total	106	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	65.72	7.910	.303	.575
Y1.2	65.71	8.419	.115	.610
Y1.3	65.80	8.160	.228	.589
Y1.4	65.82	8.400	.143	.604
Y1.5	65.79	8.040	.272	.581
Y1.6	65.66	8.333	.129	.608
Y1.7	65.68	7.842	.322	.571
Y1.8	65.76	7.784	.339	.567
Y1	35.06	2.249	1.000	.164

## Lampiran 9

### Uji asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46684762
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.942
Asymp. Sig. (2-tailed)		.337

a. Test distribution is Normal.

#### 2. Uji Linieritas

##### a. Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X1 Between Groups (Combined)	22.815	9	2.535	1.100	.371
Linearity	5.435	1	5.435	2.359	.128
Deviation from Linearity	17.380	8	2.172	.943	.486
Within Groups	198.174	86	2.304		
Total	220.990	95			

##### b. Linieritas Variabel Penanganan Komplain

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X2 Between Groups (Combined)	19.261	6	3.210	1.416	.217
Linearity	14.990	1	14.990	6.614	.012
Deviation from Linearity	4.271	5	.854	.377	.863
Within Groups	201.728	89	2.267		
Total	220.990	95			

### c. Linieritas Variabel Tingkat Margin

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1 * X3	Between Groups (Combined)	12.141	6	2.024	.862	.526
	Linearity	.258	1	.258	.110	.741
	Deviation from Linearity	11.884	5	2.377	1.013	.415
Within Groups		208.848	89	2.347		
Total		220.990	95			

### 3. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.056	4.288		5.843	.000		
	X1	.104	.074	.140	1.401	.165	.993	1.007
	X2	.254	.101	.252	2.501	.014	.975	1.025
	X3	-.011	.112	-.010	-.100	.920	.977	1.024

a. Dependent Variable: Y1

## Lampiran 10

### Uji Regresi Berganda

#### 1. Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.450	4.296		5.691	.000
	X1	.106	.075	.239	2.410	.002
	X2	.281	.100	.279	2.802	.006
	X3	-.013	.113	-.012	-.117	.907

a. Dependent Variable: Y1

#### 2. Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.401	3	7.800	3.512	.018 <sup>a</sup>
	Residual	206.558	93	2.221		
	Total	229.959	96			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

#### 3. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	.502	.473	1.490

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1



## Lampiran 11



